

令和2年度（2020年度）独立行政法人国民生活センター
業務実績等報告書 別添資料

資料番号	資 料 名 称	頁数
資料1	：報道発表資料一覧（令和2年度）	1
資料2	：新聞等への掲載実績（令和2年度）	15
資料3	：令和2年度発行のウェブ版「国民生活」特集等テーマ一覧	21
資料4	：「くらしの豆知識2021」で取り上げた情報一覧	22
資料5	：消費者トラブルメール箱に情報提供された 代表的な事例のQ&Aテーマ一覧（令和2年度 新規追加・更新分）	24
資料6	：令和2年度 商品テストの概要	25
資料7	：令和2年度 外部試験機関へ委託したテスト	71
資料8	：令和2年度 教育研修事業 業務実績	77
資料9	：令和2年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果	79
資料10	：令和2年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果	80
資料11	：ADR申請事案の分野別状況等（令和2年度受付分）	81
資料12	：令和2年度 ADR手続結果の概要（公表実績の一覧）	84
資料13	：令和2年度決算額等（対前年度比較）	88

報道発表資料一覧(令和2年度)

資料1

・「関係機関への要望・情報提供」欄: ●関係省庁等が要望先・情報提供先、○事業者団体、事業者が要望先・情報提供先
 ・「関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況」欄: ◆要望先の対応状況、◇情報提供先の対応状況、□参考情報

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
1	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第5弾)―「助成金があるので個人情報教えてほしい」等の“なりすまし”や“オレオレ詐欺”に注意―	令和2年4月3日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が、全国の消費生活センター等に寄せられている。その中から、速報第5弾として、市役所などの公的機関や携帯電話会社などになりすまして、新型コロナウイルスを口実に、「助成金があるので個人情報や口座情報を教えてほしい」等と個人情報や口座情報を詐取しようとする事例や、オレオレ詐欺の事例を被害の未然防止のために紹介した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-
2	SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意！ 中高「生」だけでなく中高「年」も	令和2年4月9日	SNSの利用者が増加するなか、全国の消費生活センター等に寄せられるSNSに関連する相談件数は年々増加しており、2010年度(3,143件)に比べると、2019年度は2月末日までに約6倍(19,251件)になっている。とくに50歳以上は30倍以上と大きく増加しており、中学生・高校生などの若年層だけでなく、中高年層でもトラブルが発生している。SNSは便利なコミュニケーションツールであるが、悪質商法の勧誘手口としてSNSが悪用されるケースもあるため事例、アドバイスをまとめ、注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●総務省総合通信基盤局消費者行政第一課(法人番号2000012020001) ○一般社団法人日本インタラクティブ広告協会(法人番号2010005014868)	-	-
3	柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供(2020年)	令和2年4月9日	国民生活センターでは2013年に、PIO-NETに寄せられる「柔軟仕上げ剤のにおい」に関する相談件数が増加傾向にあるとして情報提供を行ったが、それ以降も「柔軟仕上げ剤のにおいがきつくて頭が痛くなる」などの相談情報が毎年年間130～250件程度寄せられている。2013年に実施したテストでは、強い芳香のある柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物を室内に干した場合に、においのある成分もにおいのない成分も含んだ、揮発しやすい成分が多く放散されることも確認された。そこで、新たに寄せられた相談情報の内容を分析し、併せて現在販売されている柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物から放散される、総揮発性有機化合物(TVOC)やにおいの強さ、現在販売されている商品の表示を調べ、商品選択や使用にあたっての注意点を消費者に情報提供するとともに、関係機関への要望および情報提供を行うこととした。	要望先 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ○日本石鹼洗剤工業会(法人番号なし) ○事業者 要望内容 ●行政への要望 ・柔軟仕上げ剤の適切な使用方法について、引き続き、消費者への一層の周知・啓発を要望した。 ○業界・事業者への要望 ・消費者の適切な商品選択のために、業界で「香りの強さの目安」に関する表示方法の指針等を設けるよう要望した。 ・製品に意図的に配合された0.01%以上の香料成分について、具体的な成分名の表示を検討するよう要望した。 ・引き続き、消費者に分かりやすい形で、適切な使用量を守るよう促す取り組みを行うよう要望した。 情報提供先 ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●消費者庁 表示対策課(法人番号5000012010024) ●文部科学省 初等中等教育局 健康教育・食育課(法人番号7000012060001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬品審査管理課 化学物質安全対策室(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 健康局 難病対策課(法人番号6000012070001) ●経済産業省 製造産業局 化学物質管理課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 素材産業課(法人番号4000012090001) ●環境省 環境保健部 環境安全課(法人番号1000012110001) ○日本チェーンドラッグストア協会(法人番号なし) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680)	◆事業者 ・当センターの公表前に香料成分をウェブサイト上で開示していた社に続き、当センターの公表後、2社が自社ウェブサイト上に香料成分を開示した。	○外部有識者による評価 ・テスト結果について、グラフ化した方が消費者には分かりやすいとの意見から、グラフを作成した。 ・PIO-NETの事例については、危害との因果関係が確認されていないものもあることを誤解のないように伝えるべきとの意見から、表記や説明を加えた。 ・TVOCと香りの関係について分かりづらいとの意見から、説明等を加えた。 ・テスト対象銘柄の実名を出すことについて、事業者の確認を取った上で出すのは差し支えないとの意見を得た。
4	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第6弾)―SNSの書き込みや広告で関心を惹き、不審な通販サイトへ誘導する手口に気をつけましょう―	令和2年4月13日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談の中から、速報第6弾として、マスクの品薄が続いている状況に便乗して「マスクが購入できる」「マスクが買えるサイトがある」というSNSの書き込みやフェイク広告で消費者の関心を惹き、クレジットカード番号等を詐取る目的と思われる不審な通販サイトへ誘導するという悪質な相談事例について、被害の未然防止のために情報提供を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-
5	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(第1報)―通帳やマイナンバーなどは、絶対に教えない！ 渡さない！―	令和2年5月8日	国民生活センターでは、新型コロナウイルス感染症対策の給付金等に関する消費者トラブルの相談を受け付けるため、5月1日(金曜)より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」を開設した。そこで、開設から1週間分の受付状況を速報としてとりまとめた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
6	取っ手が破損した粉つぎ器—当該品をお持ちの方は油脂等の付着に注意してください—	令和2年5月15日	「粉つぎ器を初めて使用した後に、洗ってから置いていたところ、取っ手が破損し飛び散った。破損した原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が寄せられた。当該品はたこ焼きなどの生地を混ぜる機能を持ち、取っ手の内側にあるグリップを握ることで本体の底から生地を注ぐことができる粉つぎ器であった。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	□インターネットショッピングモール運営事業者 ・当該商品の販売停止。 ・過去の購入者に対して注意喚起を実施。 ・出品者への注意喚起を実施。	テスト I の結果を受けて事業者が社告をうち、それを踏まえて公表した案件。 ○事業者名を含めた公表 和平フレイズ株式会社(法人番号3110001031542)
7	除菌や消毒をうたった商品について正しく知っていますか?—新型コロナウイルスに関連して—	令和2年5月15日	新型コロナウイルスの感染拡大により、除菌・消毒用のアルコール液剤(ジェル状の商品含む)の需要が増えており、ドラッグストア等の店頭では品薄となっている。そのような中、インターネット通販販売サイトで除菌や消毒をうたう商品を検索すると、様々な成分を含む商品が販売されている。中には、アルコールの中でも人体への毒性が高いメタノールを主成分として含有する商品もみられた。また、手指の除菌には適していない成分を含む商品が手指にも使えるかのように表示されて販売されていた。 なお、除菌とは一般に化学的・物理的に微生物を取り除くことをいうが、その対象や程度は公的には定められていない。一方、消毒とは一般に有害な微生物を除去、死滅、無害化することをいう。手指の消毒は医薬品や医薬部外品の効果効果にあたるため、医薬品や医薬部外品にしか使えない。 そこで、各地の消費生活センターに相談が寄せられている除菌や消毒をうたう商品のうち、液状の商品に含まれるアルコール類、次亜塩素酸ナトリウム、次亜塩素酸水、第4級アンモニウム塩、二酸化塩素の情報を取りまとめ、消費者へ情報提供することとした。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 参事官(調査・物価等担当)(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 健康局 結核感染症課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬品審査管理課 化学物質安全対策室(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生・食品安全企画課(法人番号6000012070001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○日本チェーンドラッグストア協会(法人番号なし) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)	◇インターネットショッピングモール運営事業者 ・過去の加湿器の購入者に対して注意喚起を実施。 ・除菌関連商品の過去の購入者に対して注意喚起を実施。 ・除菌関連商品の検索結果ページへのバナー表示を実施。 ・除菌関連商品の出品者への注意喚起を実施。 ・注意喚起用のページにて消費者へ注意喚起を実施。	
8	新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年1月~4月)	令和2年5月19日	2020年1月~4月における新型コロナウイルス関連の消費生活相談(2020年5月15日までの登録分)について傾向や事例をまとめた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)		
9	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(第2報)—通帳やキャッシュカード、マイナンバーなどは、絶対に教えない! 渡さない!—	令和2年6月2日	国民生活センターでは、新型コロナウイルス感染症対策の給付金等に関する消費者トラブルの相談を受け付けるため、5月1日(金曜)より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」を開設した。そこで、開設から1カ月間の受付状況を速報としてとりまとめた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		
10	給与のファクタリング取引と称するヤミ金に注意!—高額な手数料や強引な取り立ての相談が寄せられています—	令和2年6月12日	「給与の債権を売れば金銭を受け取れる」などと宣伝する「給与ファクタリング(給料ファクタリング)」に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられている。相談事例では、生活の困窮を背景として、「借金ではない」「ブラックOK」などという宣伝につられて給与ファクタリングを利用し、高額な手数料を請求されたケースや、強引な取り立てを受けたケースもみられる。貸金業法の登録を受けずに給与ファクタリングを業として行う者はヤミ金融業者であるため、利用しないよう消費者に注意を呼び掛けた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁 生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001) ●金融庁総合政策局総合政策課金融サービス利用者相談室(法人番号6000012010023) ○日本貸金業協会(法人番号5010405007114)		
11	カロテン量が表示より少なかった果実・野菜ミックスジュース(相談解決のためのテストから No.142)	令和2年6月12日	「果実・野菜ミックスジュースを飲んだところ、薄く感じた。カロテン量の表示に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品は、濃縮還元タイプの果実・野菜ミックスジュースであり、パッケージにはα-カロテン及びβ-カロテンの含有量が表示されていた。 賞味期限の異なる3つの同型品について、α-カロテン及びβ-カロテンの含有量を調べたところ、α-カロテンは表示量に比べて-31.5~-43.5%、β-カロテンは表示量に比べて-6.2~-19.9%でいずれも表示量を下回っていた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、ロット差でどの程度差異が生じるか記載がなく、消費者には不親切な表示のため表示内容を変更することとなった。次回のパッケージ変更時にα-カロテン、β-カロテンの表示を削除し、微量成分や許容差の規定されていない成分、規格が存在しない成分を表示する際には、表示量と実際の成分量にかい離が発生しないよう、事前の確認及びリニューアル前の段階での確認を慎重に行うと回答があった。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
12	電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう	令和2年7月8日	平成28年に電力の小売全面自由化が始まり、その後、平成29年にはガスの小売全面自由化となり、小売事業に新規参入した事業者からの電気・ガスの供給が行われるようになってから、電気は4年、ガスは3年が経過した。そこで、国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会に消費者から寄せられている相談事例を紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供した。	要望先 要望内容 情報提供先	- - ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）	-	
13	「ホットヨガ」によるめまい、のぼせ、吐き気、頭痛に注意！－レッスン中だけでなく、レッスン後に体調不良となることも－	令和2年7月9日	近年、健康維持・増進やダイエットなどの様々な理由でフィットネスクラブ、スポーツジム、スタジオなどが利用されており、経済産業省「特定サービス産業動態統計調査」によると、2016年度から2018年度にかけてフィットネスクラブの利用者は増加している。国民生活センターでは、全国の20歳代～70歳代の男女に対して、フィットネスクラブ、スポーツジム、スタジオなどの利用についてインターネットアンケート調査を実施し、主なプログラムごとの経験や、体調不良またはけがの経験の有無などについて質問した。その結果、ホットヨガは他のプログラムと比べて「体調が悪くなった」、「けがをした」という経験をした人の割合が高い傾向にあることが分かった。PIO-NETには、フィットネスクラブ、スポーツジム、スポーツ教室、スタジオなどの運動施設（以下、「フィットネスクラブ等」とします）での危害に関する相談（危害情報）が寄せられています。ヨガ専門のスタジオやフィットネスクラブ等でのホットヨガについても、「体験中や体験後しばらくしてから体調が悪くなった」という危害情報が寄せられており、フィットネスクラブ等の危害情報のうちホットヨガが占める割合が高くなっていった。そこで、PIO-NETに寄せられたホットヨガの危害情報を分析すると共に、インターネットアンケート調査を行い、ヨガ専門のスタジオやフィットネスクラブ等のプログラムの中で行われているホットヨガを利用する上での注意点について取りまとめ、消費者に注意喚起すると共に、事業者に要望することとした。	要望先 要望内容 情報提供先	○事業者 ○事業者への要望 ホットヨガで体調が悪くなったという事例が寄せられている。持病の有無、既往歴の確認、毎回の体調確認などを行うと共に、参加者が安心して受講できるようにレッスン中も参加者一人一人の体調に常に配慮するなど、より一層の安全対策を要望した。 ●消費者庁 消費者安全課（法人番号5000012010024） ●内閣府 消費者委員会事務局（法人番号2000012010019） ●厚生労働省 健康局（法人番号6000012070001） ●経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ ヘルスクエア産業課（法人番号4000012090001） ●スポーツ庁 健康スポーツ課（法人番号5000012060003） ○公益社団法人スポーツ健康産業団体連合会（法人番号5010005018742） ○一般社団法人日本フィットネス産業協会（法人番号3010005017705）	◇公益社団法人スポーツ健康産業団体連合会 ・会員企業へ周知。 ◇一般社団法人日本フィットネス産業協会 ・会員企業へ周知。	
14	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！（速報第7弾）－受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける手口に気をつけて！－	令和2年7月10日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談の中から、速報第7弾として、「サラリーマンでも無職でも持続化給付金100万円が受け取れる」などといった、受給資格がない消費者へ不正受給を持ちかける非常に悪質な勧誘事例について、被害の未然防止のために情報提供を行った。	要望先 要望内容 情報提供先	- - ●消費者庁 消費者政策課（法人番号5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019） ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官（法人番号8000012130001） ●警察庁刑事局捜査第二課（法人番号8000012130001） ●中小企業庁長官官房総務課（法人番号1000012090004）	7月22日に山梨県警が全国初となる持続化給付金不正受給をめぐる詐欺容疑で大学生を逮捕したことを皮切りに、全国各地で警察による逮捕、摘発が行われた。	
15	海老で鯛を釣る？棚からぼた餅？「利益誘引型のサイト」－「話を聞くだけで100万円」「当選したので3億円を支援する」などの誘いに注意－	令和2年7月16日	「相談にのるだけで報酬がもらえる」「当選金を受け取ることができる」などとうたって誘導し、登録後にサービスの利用料金や手続き費用等として高額なお金を請求するサイト（利益誘引型のサイト）に関する相談が、年間約3,000件寄せられている。最新の相談事例を紹介し、トラブルの未然防止に向けて注意喚起を行った。	要望先 要望内容 情報提供先	- - ●消費者庁 消費者政策課（法人番号 5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019） ●警察庁生活安全局生活安全企画課（法人番号 8000012130001）	-	
16	学生の就活の不安につけ込むセミナーや儲け話等の勧誘に注意！	令和2年7月16日	就職活動中の学生の不安につけ込み、就活生に就活セミナーや就活塾、就活対策になるとうたうビジネス教材などの儲け話を勧誘し、契約させるトラブルが近年増加している。就活セミナーや就活塾に関しては「アンケートがきっかけで誘われた無料セミナーで勧誘された」等の不意打ち的な勧誘や、「自己流の対策では就活に落ちる」「今決められなければそれまでの人間だ」等と不安をおおるような勧誘のほか、「セミナーを受けたが、役に立たない内容だった」というケースがみられる。そこで、学生の就活の不安につけ込む手口等を紹介し、消費者トラブルの防止のため学生に注意を呼び掛けた。	要望先 要望内容 情報提供先	- - ●消費者庁 消費者政策課（法人番号5000012010024） ●内閣府 消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）	-	

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
17	あなたの情報が料金表示や規約の改善等につながりました！！「消費者トラブルメール箱」2019年度のまとめ	令和2年7月16日	消費者被害の実態を速やかに把握し同様な消費者被害の発生防止に役立てるため、インターネットを利用した情報収集コーナーとして、2002年4月から国民生活センターのホームページ上に開設している「消費者トラブルメール箱（以下：トラブルメール箱）」について、2019年度に寄せられた情報の傾向、追跡調査を実施した主な事案等について報告した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁地方協力課（法人番号 5000012010024） ●内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）	-	-
18	部品の取り付け不良により正常に動作しなかった超音波害虫駆除機（相談解決のためのテストから No.143）	令和2年7月16日	「超音波害虫駆除機を購入したが全く効果がない。超音波が出ているか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品は、コンセントに差し込むと超音波を発生させ、「超音波で跳ね除ける」とうたった超音波害虫駆除機であった。当該品の外観に異常はなく、コンセントに挿したところ、電源が入ったことを示すLEDが点灯した。当該品は22～55kHzの超音波を発生するとあったことから、測定器を用いて調査した結果、超音波の発生は確認されなかった。そこで、分解調査したところ、回路基板上の超音波を出力する端子が基板から剥離しており、スピーカーへ接続されていないことがわかった。この剥離していた出力端子とスピーカーを接続し、動作確認を行ったところ、超音波（約25kHz）が発生していることが確認された。 以上のことから、当該品は超音波の出力端子が基板から剥離していたことにより、超音波がスピーカーへ出力されない状態であったと考えられた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、本体内部のはんだ付け処理について、同様の事例がないよう工場と情報共有していくことであった。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-
19	注文していないのに海外から植物の種子が送られてきたという相談が寄せられています	令和2年8月4日	全国の消費生活センター等に、注文していないのに海外から植物の種子が送られてきたという相談が寄せられている。そこで、外装に植物検査合格証印のない種子が海外から届いた場合は、最寄りの植物防疫所に相談することなどを注意喚起した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-
20	PIO-NETにみる2019年度の消費生活相談の概要	令和2年8月6日	2020年10月「消費生活年報2020」のホームページ掲載に先駆けて、「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET、パイオネット)」によって収集した2019年度の消費生活相談情報についてまとめた(対象データは、2020年5月末日までにPIO-NETに登録された苦情相談)。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	-	-
21	2019年度の越境消費者相談の概要－越境消費者センター(CGJ)で受け付けた相談から－	令和2年8月6日	国民生活センター越境消費者センター(CGJ)に、2019年度に寄せられた越境消費者取引に関する相談情報をまとめたものであり、当該情報については「消費生活年報2020」(2020年10月発行)に掲載した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	-	-
22	2019年度訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談のまとめ	令和2年8月6日	訪日観光客消費者ホットラインに、2019年度に寄せられた相談情報をまとめたものであり、当該情報については「消費生活年報2019」(2020年10月発行)に掲載した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●観光庁 総務課(法人番号9000012100003) ●独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896)	-	-

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他						
23	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第1回)	令和2年8月6日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td>-</td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	-	-	<p>○事業者名を含めた公表 株式会社コンパス (法人番号4140001105821) 医療法人社団翔友会 (法人番号2010405007918) 合同会社YK (法人番号2240003003098) 株式会社エス・イーコーポレーション (法人番号5120001169248) 株式会社西山ファーム (法人番号9260001027982) 株式会社SLP (法人番号4180001127606) 株式会社NF-HIKARI (法人番号7180001128048) 株式会社Ron (法人番号5120001205390) 株式会社一耕史 (法人番号1180001115076) 株式会社ウイン教育センター (法人番号5140001100838)</p>
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	-											
24	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(3カ月のまとめ)ー特別定額給付金関連のみならず、持続化給付金に関する相談もー	令和2年8月14日	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の開設から3カ月間の受付状況を速報としてとりまとめた。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td>-</td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	-	-	-
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	-											
25	自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕一方向の水没事故に備えましょうー	令和2年8月20日	車内に閉じ込められてしまった際に、シートベルトを切断し、ドアガラスやサイドガラスを破砕して車外へ脱出するためには自動車用緊急脱出ハンマーが有効であるが、近年では静粛性向上を目的にドアガラスに合わせガラスを採用した車種も増えている。こうした車種の場合、ドアガラスを緊急脱出ハンマーで破砕することができない。そこで、緊急脱出ハンマーの普及状況や自動車用ガラスの種類の実態をアンケート調査するとともに、ドアガラス破砕や、緊急脱出ハンマーに付属していることの多いシートベルトカッターのシートベルト切断等についてテストを行い、適切な脱出方法について、情報提供することとした。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ●国土交通省 自動車局 審査・リコール課(法人番号2000012100001) ●経済産業省 産業技術環境局 国際標準課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本自動車工業会(法人番号7010405008746) ○事業者 </td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 ・JISの改正についての推進を要望した。 ・JISマーク表示に係る認証についての推進を要望した。 ・緊急時に車内から脱出できる手段を確保するよう自動車製造事業者に働きかけることを要望した。 ・消費者が自動車の購入前や使用時にガラスの種類を容易に把握して認識できるような対策を取るよう、自動車製造事業者への働きかけを要望した。 <ul style="list-style-type: none"> ○事業者・業界への要望 ・業界団体を設立し、JISの改正に取り組みよう要望した。 ・JISマークの取得を要望した。 ・ドアガラスに合わせガラスを採用している場合は消費者が認識できるよう、また、緊急時に車内から脱出できるよう取扱説明書等の拡充や脱出手段の周知徹底を要望した。 </td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 自動車課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ○全国自動車用品工業会(法人番号7700150000986) ○一般社団法人自動車用品小売業協会(法人番号8010405007887) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592) </td> </tr> </table>	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ●国土交通省 自動車局 審査・リコール課(法人番号2000012100001) ●経済産業省 産業技術環境局 国際標準課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本自動車工業会(法人番号7010405008746) ○事業者 	要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 ・JISの改正についての推進を要望した。 ・JISマーク表示に係る認証についての推進を要望した。 ・緊急時に車内から脱出できる手段を確保するよう自動車製造事業者に働きかけることを要望した。 ・消費者が自動車の購入前や使用時にガラスの種類を容易に把握して認識できるような対策を取るよう、自動車製造事業者への働きかけを要望した。 <ul style="list-style-type: none"> ○事業者・業界への要望 ・業界団体を設立し、JISの改正に取り組みよう要望した。 ・JISマークの取得を要望した。 ・ドアガラスに合わせガラスを採用している場合は消費者が認識できるよう、また、緊急時に車内から脱出できるよう取扱説明書等の拡充や脱出手段の周知徹底を要望した。 	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 自動車課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ○全国自動車用品工業会(法人番号7700150000986) ○一般社団法人自動車用品小売業協会(法人番号8010405007887) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆国土交通省 ・(一社)日本自動車工業会、日本自動車輸入組合、(一社)日本自動車販売協会連合会、(一社)全国軽自動車協会連合会、(一社)日本中古自動車販売協会連合会、(一社)自動車用品小売業協会、全国自動車用品工業会、全国石油商業組合連合会宛てに、「脱出用ハンマーの搭載拡大と正しい使用法の周知について(依頼)」の文書を発表。 ◆経済産業省 産業技術環境局 国際標準課 ・(一財)日本規格協会がJIS D 5716(自動車用緊急脱出支援用具)改訂作業を開始 ◆一般社団法人日本自動車工業会 ・会員乗用車メーカー全8社においては、緊急対応時の脱出手順・方法・注意事項についての消費者への周知活動の強化を実施するとともに、販売会社に対しても機会を捉えて消費者にわかりやすく説明することを促進を実施。 また、当会ホームページ「安全運転講座」においては、緊急対応時の脱出方法・手順・注意事項等の情報提供を実施。 	<p>○外部有識者による評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・GSマークの有無を選択の目安とする旨を含めてもよいのではとの指摘を受け、JISマークを第一としつつ、表現を修正した。 ・合わせガラスの採用が拡大するようになると危ないのではとの指摘を受け、メーカーアンケートで提示されたガラスを割る以外の脱出方法をアドバイスに加えた。 <p>○事業者名を含めた公表【計19社】</p> <ul style="list-style-type: none"> スズキ(株)(8080401002431) (株)SUBARU 5011101019196) ダイハツ工業(株)(3120901019710) トヨタ自動車(株)(1180301018771) 日産自動車(株)(9020001031109) 本田技研工業(株)(6010401027577) マツダ(株)(3240001036223) 三菱自動車工業(株)(7010401029044) (株)オートバックスセブン(3010601030532) 大橋産業(株)(3120001155407) 京華産業(株)(5130001020459) 国際化工(株)(7010001015923) (株)ジーエム(6013201002510) (株)ジョイフル(1370001005282) 大自工業(株)(4120001005767) 長谷川刃物(株)(2200001019471) (株)ホンダアクセス(8030001046156) 丸愛産業(株)(5010001029371) (株)ワイビーステム(1012701001984)
要望先	<ul style="list-style-type: none"> ●国土交通省 自動車局 審査・リコール課(法人番号2000012100001) ●経済産業省 産業技術環境局 国際標準課(法人番号4000012090001) ○一般社団法人日本自動車工業会(法人番号7010405008746) ○事業者 											
要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ●行政への要望 ・JISの改正についての推進を要望した。 ・JISマーク表示に係る認証についての推進を要望した。 ・緊急時に車内から脱出できる手段を確保するよう自動車製造事業者に働きかけることを要望した。 ・消費者が自動車の購入前や使用時にガラスの種類を容易に把握して認識できるような対策を取るよう、自動車製造事業者への働きかけを要望した。 <ul style="list-style-type: none"> ○事業者・業界への要望 ・業界団体を設立し、JISの改正に取り組みよう要望した。 ・JISマークの取得を要望した。 ・ドアガラスに合わせガラスを採用している場合は消費者が認識できるよう、また、緊急時に車内から脱出できるよう取扱説明書等の拡充や脱出手段の周知徹底を要望した。 											
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 自動車課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ○全国自動車用品工業会(法人番号7700150000986) ○一般社団法人自動車用品小売業協会(法人番号8010405007887) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592) 											
26	自宅で完結？手軽に痩せられる？痩身をうたうオンライン美容医療にご注意！ー糖尿病治療薬を痩身目的で消費者に自己注射させるケースがみられますー	令和2年9月3日	美容医療をオンライン診療で行うクリニックに関する相談が2017年頃から寄せられており、近年増加している。これらの相談では痩身目的の治療について、オンライン上で初診、薬剤の処方やその後の継続的な診療が行われており、国内では2型糖尿病治療薬として承認されているGLP-1受容体作動薬を痩身目的で消費者に自己注射させるケースがみられる。相談は解約・返金でトラブルになるケース、薬剤の処方、管理等に問題があるケースや、副作用等が出た場合の対応が不十分なケースもみられるため、トラブルを未然に防止するための注意喚起を行った。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医政局総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医政局医事課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局総務課(法人番号6000012070001) ○公益社団法人 日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920) </td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医政局総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医政局医事課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局総務課(法人番号6000012070001) ○公益社団法人 日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920) 	<ul style="list-style-type: none"> ◇公益社団法人日本美容医療協会、一般社団法人日本美容外科学会(JSAPS)、一般社団法人日本抗加齢医学会 <p>上記3団体が、会員医師に向けて医師法および医療法を含めた法規やガイドラインを遵守し、オンライン診療の基本理念を理解した上で診療を行うこと、今後もオンライン診療適用の可否を含めた医学的判断を行い、適切な医療を提供することにより、医師ー患者間での信頼関係を築くことなどを求める共同声明を发出了。各3団体のHPに共同声明文が公開された。</p>	-
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●厚生労働省 医政局総務課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医政局医事課(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局総務課(法人番号6000012070001) ○公益社団法人 日本美容医療協会(法人番号4010005016755) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAPS)(法人番号1010005013078) ○一般社団法人 日本美容外科学会(JSAS)(法人番号7010005019920) 											

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
27	PIO-NETにみる2019年度の危害・危険情報の概要	令和2年9月3日	この概要は、PIO-NETにより収集した2019年度の「危害・危険情報」をまとめたもの。当該情報の詳細については、「消費生活年報2020」にまとめ、2020年10月に国民生活センターホームページ上に掲載する予定。 ・「危害・危険情報」は16,406件で、対前年度比でみると19.2%増となった。 ・「危害情報」は14,032件で、上位3商品・役務等は「健康食品」、「化粧品」、「医療サービス」であった。「危険情報」は2,374件で、上位3商品・役務等は「四輪自動車」、「調理食品」、「自転車」であった。 ・「危害情報」は、「健康食品」が2,111件、「化粧品」が1,048件、それぞれ大きく増加したため、前年度より3,038件増加した。 ・「危険情報」は、「四輪自動車」が30件、「電話関連機器・用品」が28件、「パソコン周辺機器・用品」が23件、それぞれ減少したため、前年度より395件減少した。 ・「危害情報」のうち、1位の「健康食品」と2位の「化粧品」は、通信販売での定期購入に関する相談が高い割合を占めた。 被害者の性別はいずれも女性が約8割を占めた。被害者の年代を見ると、「健康食品」では50歳代の1,099件(28.1%)と40歳代の942件(24.1%)が多く、「化粧品」では50歳代の675件(23.4%)と60歳代の560件(19.5%)が多くなった。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	-	
28	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第2回)	令和2年9月10日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	○事業者名を含めた公表 株式会社埼玉ホームコンサル (法人番号7030001034467) 株式会社アイビス (法人番号 3011101084548) オーバースーズ株式会社 (法人番号 8010001182127) 株式会社Axis (法人番号8011001128359) 株式会社トラスト (法人番号6010001091998) 笑ファイナンシャル株式会社 (法人番号3010001146821)
29	2019年度にみる60歳以上の消費者トラブルー80歳以上の相談件数が過去最高に！周囲の見守りがいっそう重要ですー	令和2年9月17日	全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談について分析し、消費者への注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(法人番号8000012130001)	-	
30	「新しい“消費”生活様式」の影響で相談増加！？インターネット通販のトラブルにあらためて注意！	令和2年9月17日	新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の実践例に通信販売の利用が示されているなか、PIO-NETによると、インターネット通販のトラブルの割合は増加傾向にあり、5月には相談全体の30%を超えた。 今後も、「新しい生活様式」の推進により、インターネット通販のトラブルが増加することが考えられるため、新型コロナウイルスの感染拡大に伴って増加したインターネット通販に関するトラブルの概要についてまとめ、これから気を付けるべきポイントについて注意喚起を行った。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	-	
31	新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年8月まで)	令和2年9月17日	2020年8月までの新型コロナウイルス関連の消費生活相談(2020年8月31日までの登録分)について傾向や事例をまとめた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)	-	

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
32	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度	令和2年9月17日	手指からの新型コロナウイルスの除去には、流水と石けんでの手洗いが有効とされているが、それができないときにアルコール消毒液が有効であるとされている中、PIO-NETには、新型コロナウイルスに関連した相談のうち、除菌や消毒等を目的とするアルコール含有商品について、商品の安全・品質や表示に関する相談情報が、2020年7月末までで689件寄せられている。2020年度に入り除菌・消毒・手指洗浄用アルコールに関するテスト依頼が当センターにも複数件あり、商品テストの結果、商品本体の表示等に問題がみられるものがあった。そこで、現在販売されている除菌・消毒・手指洗浄用アルコールを対象に、エタノール濃度や表示等を調べ、消費者に情報提供することとした。	<p>要望先</p> <p>○事業者</p> <p>要望内容</p> <p>○事業者への要望 ・消防法上の危険物に該当する除菌・消毒・手指洗浄用アルコールについては、「火気厳禁」等の適切な表示を行うよう要望した。 ・ウェブサイトに記載されている効能効果について、表示できる範囲を確認し、適切な表示をすよう要望した。 ・消費者の適切な商品選択のため、商品本体に使用目的を明示するとともにエタノール濃度を表示し、ウェブサイトにも記載する場合は表示を合わせるよう要望した。</p> <p>情報提供先</p> <p>●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●消費者庁 表示対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●総務省 消防庁 危険物保安室(法人番号9000012020003) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 監視指導・麻薬対策課【法人番号6000012070001】 ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 医薬品審査管理課 化学物質安全対策室(法人番号6000012070001) ●厚生労働省 医薬・生活衛生局 生活衛生・食品安全企画課(法人番号6000012070001) ○公益社団法人 日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人 日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○一般社団法人 日本チェーンドラッグストア協会(法人番号:1010405018940) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)</p>	<p>◆有限会社リマックス京都販売 ・ウェブサイトの表示を商品本体の表示と統一した。</p>	<p>○外部有識者による評価 ・検出されたエタノール以外の成分について説明が必要ではとの指摘を受け、イソプロパノールが消毒用にも使用されるアルコールである旨を追記した。 ・消費者へのアドバイスがわかりにくいとの指摘を受け、厚生労働省にて推奨されているエタノール濃度を明記するほか、構成を修正した。</p> <p>○事業者名を含めた公表【計30社】 (株)コスモビューティー(9013301024336) (有)リマックス京都販売(9130002001826) レキットベンキーマー・ジャパン(株)(3010401077237) クレシオ(株)(2010501029378) (株)クレア(2120001136077) (株)KI(8011001121710) (株)新路(4010001202417) (株)ケーススタイル(3120001201243) (株)コスメンターナショナル(9010501041046) (株)シンビジャパン(4010601028294) (株)SEKAIE(3011101079085) 武内製薬(株)(3010401127025) (株)ディアーズ(4010401089181) (株)エムビーエス(5010001086520) (株)東亜産業(8180001044475) 東和化粧品(株)(3300001011566) (株)nanairo(5140001100895) (株)日健薬品(6011701014182) B&G商事(株)(5030001127941) (株)ワールドふれんど(6011501010877) 松山油脂(株)(5010601027956) (株)洋光(4010701016174) (株)STELLA(2330001020771) (株)ベル・クール研究所(5430001024735) (株)ピトウコーポレーション(8120001186686) (株)ヒロコーポレーション(6290801006450) (株)レッドスパイス(6020001038973) (株)シャクレイ(6010001172014) (株)ディエイアイコーポレーション(7120002013329) デジタルランド(株)(2100001022155)</p>
33	組成繊維がタグの表示や販売者の説明と異なっていた子ども服(相談解決のためのテストから No.144)	令和2年9月17日	「子ども服の組成繊維に関するタグの表示が実際とは異なっていると販売者から説明を受けた。表示に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該品は子ども用のレギンスで、相談者によると、インターネット通信販売サイトにて購入する際、当該品の繊維について販売者に問い合わせたところ「綿97%、ポリウレタン3%」との回答であったため購入することにしたが、届いた当該品のタグに表示された混用率(製品に使用されている繊維ごとの、その製品全体に対する質量割合を百分率(%)で表したものは)その回答と異なっていたとのことであった。そこで、当該品に縫い付けられたタグを当センターで調査したところ、日本語での表示はみられず、当該品の混用率については「Cotton30% Polyester65% Span5%」との表示がみられた。当該品の繊維を拡大観察したところ、綿及び太さの異なる2種類の化学繊維と考えられる繊維がみられた。さらに、混用率を調べた結果、「ポリエステル83.4%、綿11.5%、ポリウレタン5.1%」であり、縫い付けられたタグの表示や、販売者の回答とは大幅に異なっていると考えられた。依頼センターよりテスト結果を販売者に伝えたところ、相談者に商品代金が返金された。	<p>要望先</p> <p>-</p> <p>要望内容</p> <p>-</p> <p>情報提供先</p> <p>-</p>	-	-
34	「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約しないようにしましょう！ー勧誘・契約が増える秋台風シーズンは特に注意してくださいー	令和2年10月1日	全国の消費生活センター等には、「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」と「保険金を使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が多く寄せられている。2019年度は2,684件と2010年度(111件)の約24倍に増加した。依然として関東地方で多くの相談がみられる一方で、近年は近畿地方など他の地域でも相談が増えている。そこで、トラブル防止のため、消費者への注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>-</p> <p>要望内容</p> <p>-</p> <p>情報提供先</p> <p>●消費者庁消費者政策課(5000012010024) ●消費者庁取引対策課(5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(2000012010019) ●金融庁監督局保険課(6000012010023) ●警察庁生活安全局生活経済対策管理官(8000012130001) ●公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター(7010005018856) ○一般社団法人日本損害保険協会(2010005018514) ○一般社団法人日本共済協会(1011105002227)</p>	-	-
35	格安をうたう家具や家電品の模倣サイトにご注意ください！ー注文した商品が届かない！いったいどこと契約したの！？ー	令和2年10月1日	有名なメーカー等のWebサイトに非常によく似た作りで、正規サイトの価格よりかなり安く商品を販売する模倣サイトによるトラブルが増えている。同様のトラブルは以前から衣服やスニーカー関連にみられたが、最近では家具や家電などが多い傾向にあったため、模倣サイトによるトラブル事例とともに、注意すべきポイントについてまとめ、注意を呼びかけた。	<p>要望先</p> <p>-</p> <p>要望内容</p> <p>-</p> <p>情報提供先</p> <p>●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>	-	-
36	排水管の点検や洗浄の勧誘にご注意！ー「無料点検」のはずが洗浄の勧誘！？「料金3,000円」のはずが数万円に！？ー	令和2年10月15日	排水管や排水樹等の洗浄サービスに関する相談が増加している。相談事例をみると、事業者の突然の訪問をきっかけとしたトラブル、3,000円など低価格を強調したチラシをきっかけとしたトラブルがみられることからそれぞれの事例や問題点を紹介し、注意喚起を行った。	<p>要望先</p> <p>-</p> <p>要望内容</p> <p>-</p> <p>情報提供先</p> <p>●消費者庁消費者政策課(法人番号5000012010024) ●消費者庁取引対策課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>	-	-

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他						
37	訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた新型コロナウイルス関連の相談まとめ	令和2年11月5日	新型コロナウイルスの感染拡大により各国間の渡航が大きく制限される中、国民生活センター「訪日観光客消費者ホットライン」では日本への旅行中止を余儀なくされた外国人からホテルや航空券のキャンセル料に関するトラブルなどの相談が寄せられた。 2020年10月から全ての国・地域からのビジネス関係者や長期滞在者等の入国が認められるなど、わが国のインバウンド事情も新たな段階に入ったことを踏まえ、これまでに当窓口寄せられた訪日観光客からの新型コロナウイルス関連の相談の傾向と事例を紹介した。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●観光庁 総務課(法人番号9000012100003) ●独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896) </td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●観光庁 総務課(法人番号9000012100003) ●独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896) 	-	-
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●観光庁 総務課(法人番号9000012100003) ●独立行政法人国際観光振興機構(法人番号4010005006896) 											
38	刃が飛び出したスライサー(相談解決のためのテストからNo.145)	令和2年11月26日	「スライサーを洗っていたところ、横に飛び出していたスライサーの刃で指を切った。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該商品は、本体の上で野菜を前後にスライドさせて薄く切断するスライサーで、板状の本体に平刃が斜めに取り付けられているものであった。相談者によると、当該商品を約1年間ほぼ毎日使用しており、キャベツをおろした後、水洗いしていたところ、本体の横に飛び出していた刃によって指を切ってしまったとのことであった。 当該商品は、スライス用の平刃が、本体の両側面に開けられた線状の固定穴にはまる構造になっており、平刃は取っ手から見て左側にずれて、本体の固定穴から2mm飛び出した状態になっていた。平刃は接着剤などで固定されておらず、取っ手右側の穴に圧入固定(圧力で押し込んで固定)されていた。また、当該商品は野菜を前後にスライスする際に、平刃が固定穴から押し出される力が掛かる可能性がある構造となっていた。テストのため新たに購入した新品の同型品も同様であった。 次に、当該商品の飛び出していた平刃を正しい位置に戻し、玉葱をスライスしたところ、刃の切れが鈍っていた。そして、スライスする毎に平刃の取っ手左側が前後にたたく様子がみられ、玉葱1個をスライスし終わった時点では平刃が本体から1mm取っ手左側に飛び出していた。なお、新品の同型品を使用したところ、刃の切れが良いため、ほとんど抵抗なく玉葱をスライスすることができ、玉葱2個に加えキャベツ半玉をスライスしても平刃が本体から飛び出すことはなかった。 以上、当該商品は野菜を前後に動かすときに平刃に力が掛かり、平刃が本体側面から飛び出したものと考えられた。なお、同型品においても使用するうちに当該品のように固定が緩んでくる可能性が考えられた。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、商品の注意表示に「はめ込んである刃がたついたり、ずれたりした場合は、危険ですので使用を中止してください。」と太字強調で追記することに加え、刃部が本体に確実に固定される構造への変更に取り組みとの回答があった。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td>-</td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	-	-	-
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	-											
39	空気圧不足や摩耗が進行した自動車用タイヤを使用すると接地面が剥離してしまうことも(相談解決のためのテストからNo.146)	令和2年11月26日	「走行中に自動車用タイヤの接地面が剥離し、剥離したゴムにより車体が損傷した。剥離した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 一般的な自動車のタイヤは、カーカス(化学繊維を並べたもの)がタイヤの中心から放射状に配置され、それをベルト(金属製のワイヤーを並べたもの)で締め付けたものが骨格部になっている。これらは各々ゴムで覆われた上で接着され、さらに外周部の表面には接地面となるゴム製のトレッドが接着されている。トレッドの両端にはカーカスを保護する役目のショルダーがある。このようにタイヤは多層構造になっている。 当該品のトレッドは全周にわたり剥離し、金属製のベルトが露出しており、特に内側(車体側)の損傷は大きくなっていた。トレッドの両端のショルダーは、内側の方が外側よりも摩耗しており、当該品の内面の内側、外側には、空気圧が低い状態で走行していたために走ったと考えられた円周方向のシワが1周にわたりみられた。空気圧が不足した状態で走行は、ショルダーに強い負荷がかかる。 以上、接地面の剥離が生じた原因として、空気圧が不足した状態で走行していたこと、摩耗が進行し、薄くなったショルダーの強度が低下していたことなどが考えられた。 自動車のタイヤは、空気圧不足の状態や、トレッドやショルダーの摩耗が進行した状態で走行すると、今回の事例のようにトレッドの剥離などの破壊に進展するおそれがあり、大変危険である。月に一度は、空気圧や摩耗度合いの確認、亀裂や損傷の有無等、タイヤの点検を行うこと。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td>-</td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	-	-	-
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	-											
40	宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに注意しましょうURLにはアクセスしない、ID・パスワードを入力しない！ー	令和2年11月26日	全国の消費生活センター等には、宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに関する相談が寄せられている。消費者に送られてくるSMS(ショートメッセージサービス)には偽サイトに誘導するためのURLが記載されており、相談事例では、偽サイトにアクセスして不正なアプリをインストールした結果、同じ内容のSMSが自身のスマートフォンから自動的に多数の宛先に送信されてしまい、身に覚えのない通信料を請求されるケースがみられる。また、アクセスした偽サイトで入力したID・パスワード、暗証番号、認証コード等が携帯電話会社のキャリア決済などで不正利用されて、身に覚えのない請求を受けるケースもみられる。そこで、相談事例や手口を紹介し、注意を呼びかける。	<table border="1"> <tr> <td>要望先</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>要望内容</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報提供先</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●総務省総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第二課(法人番号2000012020001) ●総務省サイバーセキュリティ統括官室(法人番号2000012020001) ●警察庁生活安全局 情報技術犯罪対策課(法人番号8000012130001) ●独立行政法人情報処理推進機構(法人番号5010005007126) ○フィッシング対策協議会(法人番号なし) ○一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター(法人番号2010405013081) ○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号なし) </td> </tr> </table>	要望先	-	要望内容	-	情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●総務省総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第二課(法人番号2000012020001) ●総務省サイバーセキュリティ統括官室(法人番号2000012020001) ●警察庁生活安全局 情報技術犯罪対策課(法人番号8000012130001) ●独立行政法人情報処理推進機構(法人番号5010005007126) ○フィッシング対策協議会(法人番号なし) ○一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター(法人番号2010405013081) ○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号なし) 	-	-
要望先	-											
要望内容	-											
情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁 消費者政策課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●総務省総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第二課(法人番号2000012020001) ●総務省サイバーセキュリティ統括官室(法人番号2000012020001) ●警察庁生活安全局 情報技術犯罪対策課(法人番号8000012130001) ●独立行政法人情報処理推進機構(法人番号5010005007126) ○フィッシング対策協議会(法人番号なし) ○一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター(法人番号2010405013081) ○電気通信サービス向上推進協議会(法人番号なし) 											

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
				要望先	要望内容		
41	それって古い?! 占い師や鑑定士を名乗る者から次々とメッセージが届いてやめられないー 占いサイトのトラブルに注意ー	令和2年11月26日	占いサイトやアプリに関する相談が年間1,000件以上寄せられており、2019年度以降増加している。特に多い女性のトラブルを中心に相談事例や問題点を紹介し、注意喚起を行った。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁消費者政策課(法人番号 5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号 2000012010019) ●警察庁生活安全局生活安全企画課(法人番号 8000012130001) 		
42	遊戯施設におけるトランポリンでの事故にご注意ください!ー骨折や、神経損傷等の重傷例もー	令和2年12月9日	近年、様々なトランポリンを取り扱う屋内遊戯施設の増加に伴い、公式競技で使用されるような高く跳躍できるトランポリンで、気軽に遊ぶことができるようになった。しかし、トランポリンは、安全な遊び方を正しく理解していないと、落下や転倒、衝突により骨折や神経損傷等の重大な事故につながる可能性がある。 トランポリンで遊ぶときは、遊戯施設の利用規約や注意事項・禁止事項をよく確認し、さらに特に次の点に注意して安全に利用すること。 (1) トランポリンは、正しく使用しないとけがをする危険性が高まる。施設のルールを守って遊びましょう。 (2) トランポリンを初めて利用される方は、安定した姿勢で跳べる、低めの高さから徐々に体を慣らすようにしましょう。いきなり高く跳ぶことや、宙返りなどの危険な技はやめましょう。 (3) ジャンプの高さが高くなるほど、衝撃が大きくなり、転落や墜落によるけがの程度が重くなる。公式競技にも使用されるような、高く跳躍できるトランポリンを使用する際は、危険性を理解した上で、無理のない範囲で使用しましょう。 (4) 1つのトランポリンは1人ずつ使用しましょう。同時に2人以上で使用すると衝突するなどしてけがにつながる危険性がある。	要望先	-	消費者庁との連名公表	
			要望内容	-			
			情報提供先	-			
43	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等	令和2年12月10日	消費者契約にかかわるトラブルを解決する有効な手段として活用されている消費者契約法について、関連する消費生活相談を整理し、事業者の不当な勧誘や不当な契約条項について、代表例と傾向をまとめた。また、消費者契約法に関連する主な裁判例等についても収集し情報提供した。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁地方協力課(法人番号5000012010024) ●消費者庁消費者制度課(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) 		
44	消費者問題に関する2020年の10大項目	令和2年12月15日	毎年、消費者問題として社会的注目を集めたものや消費生活相談が多く寄せられたものなどから、その年の「消費者問題に関する10大項目」を選定し、公表している。2020年は、新型コロナウイルス感染症の流行により、社会や暮らしが大きく変化したことに関連して「便乗した悪質商法」が見られたほか、「インターネット通販」や「定期購入トラブル」など、オンライン取引に関連した相談が目立ったことなどをまとめた。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		
45	コードの付け根から発火したドライヤー(相談解決のためのテストからNo.147)	令和2年12月17日	「ヘアドライヤーを使用していたところ、コードの付け根部分から発火した。発火した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品を調査したところ、電源コードはコードブッシュとの境界で一部断線していたほか、被覆にしわが見られた。また、X線による内部観察を行ったところ、2本の導線のうち、1本は完全に断線しており、もう1本は屈曲し、一部が断線している様子が確認された。 さらにX線CT検査装置を用いて観察したところ、完全に断線していた導線側は、導線を構成する複数の素線に溶融痕が見られた。また、もう1本の屈曲していた導線については、一部の素線に断線が見られたものの溶融痕はなく、2本の導線同士が接触した痕跡も見られなかった。このことから、当該品は完全に断線した導線の端部同士が接触したり離れたりしたことで発火したものと考えられた。 なお、当該品の同型品を用いて電気用品安全法に基づく技術基準を参考にコードの折り曲げテストを行ったところ、電源コードの被覆に損傷は見られず、導線を構成する素線の断線も見られなかった。 当該品に限らず、ドライヤーのコードの付け根は使用・保管の際に屈曲やねじれが繰り返されることによって損傷する可能性がある。定期的にコードや本体を確認し、異常が見られたときはドライヤーの使用を控えるようにすること。	要望先	-	-	-
				要望内容	-		
				情報提供先	-		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
46	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第3回)	令和2年12月17日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	○事業者名を含めた公表 光明殿株式会社 (法人番号 5120001100757) 逗子ヘルス・ケア株式会社 (法人番号 3021001042539) 株式会社wonder (法人番号 2060001031136)
47	エアークレートの空気漏れに注意	令和2年12月17日	内蔵された電動ポンプで空気を充填(じゅうてん)するエアークレイトに関する相談が近年急増している。PIO-NETでは2020年10月までの約5年間に、エアークレイトに関する相談が442件寄せられており、そのうち約7割が空気漏れに関する相談だった。そのうち、空気漏れに関連した危害・危険事例は9件見られ、「空気が漏れて身動きができなくなった。」、「空気が漏れて転げ落ちけがを負った。」といった内容であった。当センターにも、エアークレイトの空気漏れに関するテスト依頼が消費生活センターから寄せられている。そこで、主に空気漏れに関する事故事例の再現テストを行い、エアークレイトの使い方について消費者へ情報提供することとした。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁 消費者安全課(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019) ●経済産業省 商務情報政策局 産業保安グループ 製品安全課(法人番号4000012090001) ●経済産業省 製造産業局 生活製品課(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)	◇インターネットショッピングモール運営事業者 ・注意喚起用のページにて消費者へ注意喚起を実施。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイト上にて周知を実施。	○外部有識者による評価 ・購入形態についての指摘があったことから、PIO-NET情報において、「販売購入形態」の項目を追加。
48	電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう	令和2年12月22日	平成28年に電力の小売全面自由化が、平成29年にはガスの小売全面自由化が行われ、その後、電気は4年半、ガスは3年半が経過した。国民生活センター及び各地の消費生活センター等並びに経済産業省電力・ガス取引監視等委員会には、消費者の皆様からの相談が引き続き寄せられている。これを踏まえ、消費者の皆様への注意喚起・トラブルの再発防止の観点から、相談事例などを紹介するとともに、消費者の皆様へのアドバイスを提供した。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	
49	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第8弾)「コロナで困っている」等と言ひ、嘘や強引な勧誘で魚介類を購入させる手口に気をつけてー	令和2年12月24日	新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談の中から、速報第8弾として、観光地に出向いてカニなどの魚介類を購入する人が減少している状況に便乗して、消費者の自宅へ電話をかけて「魚介類の産地を観光で訪れる人が減り、経営が苦しい、助けてほしい」などと消費者の関心を引き、強引な勧誘や嘘を言って魚介類を購入させる手口について、被害の未然防止のために相談事例を紹介。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019)	-	
50	物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」	令和2年12月24日	新型コロナウイルスの感染拡大により、除菌や消毒をうたう商品の需要が高まり、店頭にはさまざまな商品が販売されている中、ウイルス対策等をうたい次亜塩素酸水として販売されている商品が多数みられる。2020年6月に3省庁連名で公表された「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」において、物に付着したウイルス対策の手法の一つとして、次亜塩素酸水が挙げられている。次亜塩素酸水の性質や取り扱いにおいては、製法と原料が基礎的な情報となるとされ、また、効力は有効塩素濃度(残留塩素濃度)と酸性度が指標となるとされている一方で、次亜塩素酸水濃度やpH、製法や原料が明記されていない商品が多いという報告もされている。PIO-NETには、新型コロナウイルスに関連した相談のうち、次亜塩素酸水に関する相談が498件寄せられ、中には、手に刺激を感じた等の危害が発生したという事例もみられた。そこで、市販されている「次亜塩素酸水」15銘柄について、有効塩素濃度やpH、表示等について調べ、消費者に情報提供することとした。	要望先 ○事業者 要望内容 ○事業者への要望 ・商品本体や取扱説明書等に有効塩素濃度やpH、使用期限、使用方法を表示し、使用期限内は表示の有効塩素濃度やpHが保たれるよう要望した。 ・効果等について、消費者に誤認を与えないよう、表示の見直しを要望した。 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ●独立行政法人製品評価技術基盤機構(法人番号9011005001123) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会(法人番号1010405018940) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)	●事業者 ・一部の事業者が本体や販売サイト上の表示を変更した。 ・テスト対象銘柄のうち一部の時期に製造された商品の回収、交換を行うと発表した。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイト上にて消費者および会員企業に周知・注意喚起を実施。	○外部有識者による評価 ・消費者は次亜塩素酸水と次亜塩素酸ナトリウムの違いが分からない可能性があるとの指摘を受け、事業者に対し有効塩素濃度や液性を表示するよう要望するだけでなく、資料中に両者の違いについて具体的に記載した。 ・製造からの時間経過により容易に有効塩素濃度が変化する可能性があるため、製造日や購入日が重要になるとの指摘を受け、グラフに付記した。 ・消費者へのアドバイスを参考にしても、どのように商品を選択したらよいか分からないとの指摘を受け、アドバイスの構成を変更した。 ○事業者名を含めた公表【計19社】 株式会社流行人(5290801017184) 株式会社今人(2030002091462) 株式会社ピーシーエスジャパン(1030001013030) インターコム株式会社(3010501027546) 株式会社エイチ・エス・ビー(2280001000731) 株式会社エクセレントメディカル(6210001009088) エスエーシーラボ株式会社(9210001009589) 株式会社エス・エレファント(6120001166962) 一般社団法人環境技術普及機構(4120005013659) 株式会社OTOGINO(9320001010239) 株式会社cocoage(4010501036281) 株式会社ETERNAL BEAUTY(3011101075349) 株式会社こもれび(1180301028820) 株式会社SANRI(8090001007235) 株式会社光と風の研究所(3011001030180) 株式会社パワーサポート(9011001027519) PIA株式会社(3010701025275) 株式会社ピュアソン(4013301021453) 株式会社ラジカルラボ(7080001018408)

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
51	ガソリンが漏えいする危険性があるガソリン携行缶—当該品をお持ちの方は販売元にお問い合わせください—	令和3年2月1日	ガソリン携行缶に関する商品テストを実施していたところ、消防法令で定める試験基準に一部不適合で、キャップからガソリンが漏えいする危険性がある商品があることが分かった。	要望先	—	—	○外部有識者による評価 ・分析評価委員会でのご指摘を受け、文言の修正を行った ○事業者名を含めた公表 ニューレイトン株式会社(法人番号4011701006306)
				要望内容	—		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●総務省 消防庁(法人番号2000012020001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ●国土交通省(法人番号2000012100001) ○危険物保安技術協会(法人番号6010405002428) ○全国石油業共済協同組合連合会(法人番号4010005002004) ○全国自動車用品工業会(法人番号7700150000986) ○一般社団法人自動車用品小売業協会(法人番号8010405007887) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592) 		
52	眼鏡型の拡大鏡による見え方—視力・老眼等を矯正できるものではありません—	令和3年2月4日	拡大鏡とは、手の届く程度の距離にあるものをレンズで拡大して見る道具で、中には眼鏡のように着用して両手が自由に使えるタイプのもの(以下、「眼鏡型の拡大鏡」とする)がある。2015年度以降、PIO-NETには、眼鏡型の拡大鏡を使用しても明瞭に見えない、表示倍率どおりに拡大されないなど、眼鏡型の拡大鏡による見え方に関する相談が419件寄せられた。この中には着用したまま歩行して転倒し、骨折をしたなどの危害事例もあった。そこで、眼鏡型の拡大鏡による見え方の特性などについてテストし、消費者へ情報提供することとした。	要望先	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者 <協力依頼先> ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592) 	—	○外部有識者による評価 ・「光学中心間距離が70mmのような商品は近方視時に瞳孔間距離が4mm程度短くなることを考慮してもほとんどの人には含まないと考えられる。」とのご意見をいただき、報告書のテスト結果に反映した。 ・消費者へのアドバイスや事業者への要望に、「眼鏡をお持ちの方は、眼科医の処方書に書かれている瞳孔間距離のものを選びましょう」という趣旨の内容を盛り込んでみてはどうかのご意見を頂戴したため、報告書内に反映した。
				要望内容	<ul style="list-style-type: none"> ○事業者への要望 販売されている眼鏡型の拡大鏡の光学中心間距離は銘柄によりさまざまでした。商品のパッケージや取扱説明書等に光学中心間距離を記載することを要望した。 表示倍率どおりに見るための方法等が消費者に明確に伝わるような表示を要望します。また、消費者が適切な商品選択ができるよう、購入前に試用して使用感を確かめることを促す旨の表示をするよう要望した。 ○インターネットショッピングモール運営事業者への協力依頼 インターネットショッピングモールで購入した銘柄の中には、パッケージや取扱説明書に銘柄名や事業者名が、販売サイト上に注意表示等の表示がない銘柄があった。銘柄名や事業者名のほか、適切な注意表示等をするよう、出品者への周知を協力依頼した。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業者 一部の事業者が、本体の表示等を変更し、また、当センターの公表資料を基に注意喚起資料を作成し、実店舗にて展開した。 ◆インターネットショッピングモール運営事業者 注意喚起用のページにて消費者へ注意喚起を実施。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ウェブサイトで消費者および会員企業に周知・注意喚起を実施。 	○事業者名を含めた公表【20社】 株式会社あおい通商(法人番号5011601011264) 株式会社アクシス(法人番号4120001186054) 株式会社インターベース(法人番号4120101057634) 株式会社エニックス(法人番号4210001000536) 株式会社オカザキ(法人番号4170001005663) 株式会社クリエーション(法人番号2210001009257) 互恵商事-GOKEI 正規品直営店 株式会社ゾフ(法人番号7011001038690) 株式会社大創産業(法人番号7240001022681) 株式会社ドワンシャ(法人番号8120001039126) 株式会社トライ・アングル(法人番号7210001002182) Hazuki Company 株式会社(法人番号7010401089030) 株式会社ヒロ・コーポレーション(法人番号6290801006450) 株式会社メガネトップ(法人番号6080001005233) 株式会社リンクページワークス(法人番号5011301016712) 株式会社コジット(法人番号2120001001834) 株式会社セイワ・プロ(法人番号2120101025329) 株式会社宝島社(法人番号5010001022070) 有限会社日本光材(法人番号6120002061667) 株式会社バラデック(法人番号4120001101335)
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●厚生労働省(法人番号6000012070001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○日本チェーンストア協会 		
53	「転売ビジネス」で稼ぐつもりが…簡単には儲からない！—ネット広告やSNSの情報、友人からのうまい話をうのみにしないで—	令和3年2月10日	インターネット通販等で仕入れた商品をフリマサイト等で販売する「転売ビジネス」に関する相談が増加しており、中でも契約当事者が20歳代の割合が増加傾向にある。消費者は副業やお小遣い稼ぎをしようと転売ビジネスのノウハウやサポートを提供するという事業者と契約するが、「広告や説明通りに稼げない」「サポート料を支払ったのに、全くサポートしてくれない」といったトラブルがみられる。こうしたトラブルを防止するため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行った。	要望先	—	—	—
				要望内容	—		
				情報提供先	<ul style="list-style-type: none"> ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ●警察庁(法人番号8000012130001) ○一般社団法人日本クレジット協会(法人番号1010005014126) ○日本クレジットカード協会(法人番号9700150005109) ○日本貸金業協会(法人番号5010405007114) 		

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
54	爪が削れなかった電動爪削り(相談解決のためのテストからNo.148)	令和3年2月18日	「電動爪削りを使用したところ、爪が削れなかった。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該商品は、片手で持って、押し当て部に内蔵された回転刃に爪の先端を押し当てて削る電動爪削りであった。 当該品の外観調査を行った結果、動作に支障が出るような破損や変形はみられなかった。次に、手の模型を用いて5本の指毎に幅の異なる樹脂製のつけ爪(ネイルチップ)を付け、つけ爪を削れるかの確認を行った。その結果、当該商品は、指の先端から約1.5mm出ているつけ爪を、指の先端部約0.1mmまで削ることができた。しかし、回転刃は押し当て部の表面から約0.5mm以上奥まった位置にあるため、ある程度伸びていない爪(指腹側から見て爪が指の先端部から見えない程度の長さ)や指の端の爪などは回転刃に届かないため、爪を削ることができないことが分かった。 次に、当該品の取扱説明書を確認したところ、爪の硬さ・形状には個人差があり、状況により削れない場合があること、短すぎる爪は削れない場合があることが記載されていたが、事業者ウェブサイト内オンラインショッピングにおける当該品の広告動画や表示には、取扱説明書にあった注意書きや説明等は見られなかった。 依頼センターがテスト結果を事業者に説明したところ、事業者ウェブサイト内オンラインショッピングに爪の硬さ、形状には個人差があり、状況により削れない場合がある旨の記載が追加された。なお、相談者には購入金額が返金された。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-
55	コネクタの根元が溶けたUSBケーブル(相談解決のためのテストからNo.149)	令和3年2月18日	「USBケーブルで充電器とスマートフォンを接続していたところ、USBケーブルが焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該商品は、スマートフォンやタブレット端末の通信及び充電に用いるケーブルで、一方には端末接続用のコネクタを、もう一方には充電器等と接続するコネクタを備えていた。当該品のケーブルについて構造を調査したところ、プラス極につながる電源線(被覆あり)のほか、通信線(被覆あり)及びマイナス極につながる編組線とアルミ箔で構成されていた。 当該商品は、端末接続用コネクタの根元が焼損しており、この部位を分解したところ、コネクタとケーブルの境目付近でプラス極の電源線が切れ、被覆が溶けていました。また、マイナス極につながる編組線には溶融痕がみられた。これらのことから、プラス極の電源線の素線が断線して発熱し、被覆が溶けてマイナス極につながる編組線とショートしたことによってさらに発熱し、焼損に至ったものと考えられた。また、プラス極の電源線の素線が断線した原因は、日常の使用によってコネクタ根元へ繰り返し力が作用したことが一因と考えられた。 当該品に限らず、USBケーブルは抜き差しや曲げなどの力が繰り返し加わることにより、断線に至る可能性がある。USBケーブルは丁寧に取り扱い、コネクタの抜き差しは端末の端子に対して真っ直ぐに、ゆっくりと行いましょう。また、定期的にケーブルの状態を確認し、外観上の異常や充電が途切れる、異常に熱くなるなどの様子が見られた場合は、使用を中止すること。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 -	-	-
56	ガソリン携行缶の取り扱いに注意-取り扱いを誤るとガソリンの漏えいや噴出の原因に-	令和3年2月18日	ガソリン携行缶はガソリンを運搬するための金属製の容器で、ホームセンターや自動車用品店などの実店舗、インターネット通信販売などで販売されている。ガソリンの貯蔵、取り扱い、運搬方法等については消防法令により規定され、ガソリン携行缶以外のポリタンクなどにガソリンを入れて運搬することは禁止されている。そのため、給油等でガソリンを運搬する場合はガソリン携行缶を使用する必要がある。これまでに各地の消費生活センターからガソリン携行缶に関するテスト依頼を3件受け、いずれも保管中にガソリンが漏えいしており、このうち2件は、保管中の温度変化による内圧の変化の繰り返しによって亀裂が生じ、ガソリンが漏えいしたと考えられた。さらに、高温になる場所でガソリンが入ったガソリン携行缶を保管し、内圧が上昇した状態でキャップを外すと、中のガソリンが噴出する危険性がある。そこで、ガソリン携行缶の取り扱いに関する危険性を検証し、注意喚起することとした。	要望先 ○事業者 要望内容 ○事業者への要望 ・ガソリンの入ったガソリン携行缶を温度変化の大きい場所に保管した場合の危険性について、取扱説明書等に記載し、注意喚起することを要望した。 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●総務省 消防庁(法人番号2000012020001) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ●国土交通省(法人番号2000012100001) ○危険物保安技術協会(法人番号6010405002428) ○一般財団法人日本船用品検定協会(法人番号4010005016680) ○全国石油商業組合連合会(法人番号4010005002425) ○全国石油業共済協同組合連合会(法人番号4010005002004) ○全国自動車用品工業会(法人番号7700150000986) ○一般社団法人自動車用品小売業協会(法人番号8010405007887) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)	◇危険物保安技術協会 ・ガソリン携行缶の試験確認制度を利用している申請者(8社)に対して情報提供された報道発表資料を展開。 ◇公益社団法人日本通信販売協会 ・ウェブサイト上にて消費者および会員企業に周知・注意喚起を実施。	○外部有識者による評価 ・圧力調整方法について「取扱説明書に従って行う」旨の記載を追加した ・図内のテキストが見えにくいとの指摘により、テキストを修正した
57	出会い系サイトやマッチングアプリ等をきっかけとする投資詐欺にご注意-恋話(コイバナ)がいつの間にかもうけ話に-	令和3年2月18日	新型コロナウイルス感染症拡大防止のために新しい生活様式の実践が求められている中、対面での食事会など出会いの場が減少する一方、パートナーを見つけるための活動をオンラインでサポートする、いわゆる出会い系サイトやマッチングアプリ等を利用する機会が増えた。このようなサービスは、気軽にパートナーを探せる一方、本人確認の徹底が難しいことから、本来の利用方法ではない目的で近づいてくる人物に遭遇することもあり、詐欺的な賭け事や投資等の海外サイトに勧誘する手口が目立っていたため、トラブル事例とともに、注意すべきポイントについてまとめ、注意を呼びかけた。	要望先 - 要望内容 - 情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●金融庁(法人番号6000012010023) ●警察庁(法人番号8000012130001)	-	-

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供		関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
58	補聴器トラブルを防ぎましょう！ー買ったが合わず返品もできない、医師に不要と言われたー	令和3年2月25日	全国の消費生活センターには、「勧誘され購入したが医師に不要と言われた」「試用なしで購入したが音がうるさい等の補聴器に関する相談が寄せられている。そこで、最近の補聴器に関するトラブルを分析して問題点をまとめ、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、また、適切な補聴器選択のため、情報提供を行った。	要望先	○一般社団法人日本補聴器工業会（法人番号3010005006708）	要望先及び情報提供先の各事業者団体は、会員に向けて本公表資料について周知を図るとともに、ホームページ等で消費者に周知および注意喚起を実施した。 また、特定非営利活動法人日本補聴器技能者協会では、本公表資料を踏まえ研修が行われた。	
			要望内容	① 補聴器を取り扱う販売店の販売・サービス体制の充実・向上を図ること ② 消費者が機能や価格などを十分に理解した上で販売するようにすること ③ 補聴器に関する情報について啓発を行うこと ④ 引き続き、上記3点の取り組みの徹底ならびに関係機関との一層の連携により、消費者トラブル防止を図ることを要望			
			情報提供先	●消費者庁（法人番号5000012010024） ●内閣府消費者委員会（法人番号2000012010019） ●厚生労働省（法人番号6000012070001） ○一般社団法人日本補聴器販売店協会（法人番号6010005006317） ○特定非営利活動法人日本補聴器技能者協会（法人番号9010005009944） ○公益財団法人テクノエイド協会（法人番号9011105004959） ○一般社団法人日本耳鼻咽喉科学会（法人番号7010405010462） ○一般社団法人日本聴覚医学会（法人番号6010405013334）			
59	ゆで卵を作る電子レンジ調理器で卵が破裂（相談解決のためのテストからNo.150）	令和3年3月4日	「電子レンジ調理器を使用して卵を調理したところ、卵が破裂して調理器の上半分が飛び、庫内が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。 電子レンジの取扱説明書では、卵（解きほぐしたものを以外）を電子レンジで加熱することは禁止されている。電子レンジでは電磁波により食材の内部から加熱されるが、卵などの殻や膜のある食材を加熱して内部に水蒸気が発生した場合、水蒸気の逃げ場がないため、食材の内圧が上昇して破裂することがあるためである。当該電子レンジ調理器（以下、「当該品」とする）は、卵を金属殻で覆い電磁波が当たらないようにして、ポリプロピレン製の容器内の水位線まで入れた水を加熱し、発生した水蒸気で卵を温めるようになっていた。 当該品の本体下部の内側を観察したところ、金属殻の支持部のうち1箇所、水位線から約8mm下方の範囲にかけて変形が生じていた。この部分は水に浸かっている間は100℃以上には上昇しないと考えられ、本体下部（ポリプロピレン）の耐熱温度が140℃であることから、変形が生じた際には水に浸かっていたと考えられた。 次に、同型品を用いて水の量を変えて再現テストを行ったところ、水位線まで水を入れた状態で使用した場合は、卵は破裂しなかったが、水の量を半分にした場合と、水を入れない場合では、いずれも卵が破裂した。 これらのことから、事故発生時には、何らかの原因で水の量が水位線まで入れた時よりも少なかった可能性が考えられた。 電子レンジは一般的に、レンジ加熱において卵（解きほぐしたものを以外）の加熱や金属類の使用を禁止しており、当該品はこうした禁止事項に該当する調理器具である。使用者はそれを認識した上で使用の判断をする必要がある商品といえる。	要望先	-		
			要望内容	-			
			情報提供先	-			
60	庫内が発火した電子レンジ（相談解決のためのテストからNo.151）	令和3年3月4日	「電子レンジで飲み物を入れたマグカップを温めたところ、庫内で発火した。発火した原因を調べてほしい。」という依頼を受けた。 当該品は、庫内にターナーテーブルを有したオープンレンジであった。相談者の申し出によると、マグカップに水と小さじ大盛1杯ほどのインスタントコーヒーを入れて、当該品の電子レンジ機能を使用して加熱したところ、1分もしないうちに庫内の壁面が発煙・発火したとことであった。 電子レンジ機能は、マグネトロンという装置から発生するマイクロ波（周波数が2450±50MHzの電磁波）によって、食品などに含まれる水分子が振動することで熱が発生し、加熱される。当該品は、庫内のターナーテーブルに置いた対象物を、右側壁面からマイクロ波を照射することで加熱する構造となっていた。 当該品の外観は、使用に伴う汚れやほこりの付着、傷がみられたが、機能に影響するような異常は確認されなかった。一方、庫内は食品カスや汚れの付着がみられ、マイクロ波の出口カバー（マイクロ波の放出部に設けられた庫内のカバー）は焼損して穴が開いていたほか、カバー及びカバーを取り付けていた庫内側面にも汚れの付着が確認された。 また、当該品を用いて水とインスタントコーヒーを入れたカップを加熱したところ、開始から20秒ほどで、断続的にマイクロ波の出口カバーが激しく発火する様子が確認された。発火の原因は、マイクロ波の出口カバーに付着した食品カス等の汚れが一気に加熱されて発火し、さらに放電を起こしたためと考えられた。 庫内が食品カス等で汚れたまま使用すると、その部位がマイクロ波によって加熱され、発煙や発火の原因となる。取扱説明書をよく読み、こまめに庫内の手入れを行い、汚れた状態では使用しないようにすること。	要望先	-		
			要望内容	-			
			情報提供先	-			
61	災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査ーいざというとき、困らないためにー	令和3年3月4日	2011年に発生した東日本大震災から10年の節目を迎える。内閣府が2016年に実施した意識調査によると、住んでいる地域に大災害が発生すると考えている人は6割を超え、災害に対する取組みとして、38.2%の人が食料や飲料水を蓄えているとされている。また、「令和元年 国民健康・栄養調査」（厚生労働省）によると、災害時に備えて非常用食料を用意している世帯の割合は53.8%にのぼる。一方、PIO-NETには、災害用に備蓄している食品に関する相談が、2015年度以降の5年あまりの間に207件寄せられており、カビが生えた等の相談もみられる。備蓄食品は家庭で長期間保存することが想定され、保存状況によっては安全性や品質に問題が発生する可能性が考えられる。そこで、災害に備えた食品の備蓄に係る消費者アンケートを実施するとともに、消費者が自宅で備蓄している食品を収集し、品質等に係るテストを行い、消費者に情報提供することとした。	要望先	-	◇消費者庁 ・公式ツイッターで情報発信を実施。	○外部有識者による評価 ・PIO-NET事例について、意見をもとに賞味期限切れの事例を追加した。 ・消費者へのアドバイスの内容を見直した。 ・行政が発行している、食品備蓄に係るリーフレットを貼付した。
			要望内容	-			
			情報提供先	●消費者庁（法人番号5000012010024） ●内閣府（法人番号2000012010019） ●内閣府 消費者委員会（法人番号2000012010019） ●内閣府 食品安全委員会（法人番号2000012010019） ●農林水産省（法人番号5000012080001）			

No	情報提供案件名	公表日	概要	関係機関への要望・情報提供	関係省庁、事業者団体、事業者等の対応状況	その他
62	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第4回)	令和3年3月18日	国民生活センター紛争解決委員会によるADRの実施状況と手続結果の概要について公表した。	<p>要望先 -</p> <p>要望内容 -</p> <p>情報提供先 -</p>		<p>○事業者名を含めた公表 一般社団法人全国育児介護福祉協議会 (法人番号2011105004288) アセアンファーム合同会社 (法人番号 7010003027826) アセアンホールディングス株式会社 (法人番号 5010501042444) Freak こと オンキリ カズヤ 株式会社シェアードバリュー (法人番号8010401133885)</p>
63	リチウムイオン電池及び充電器の使用に関する注意	令和3年3月18日	高容量化、小型化、そして安全性の確保によって利便性が向上し、さまざまな商品に使用されるようになったリチウムイオン電池は、多くのエネルギーを蓄えられる一方で、近年、電車内などで、カバンに入れていたモバイルバッテリー等からの発煙、発火といった事故がしばしば報道されている。また、東京消防庁の「令和2年版 火災の実態」(令和2年9月発行)では、リチウムイオン電池関連の製品からの火災は年々増加していると報告されている。PIONETにも、「充電端子が発熱、発煙した」、「リチウムイオン電池が膨張した」、「スマートフォン本体が発熱した」といったリチウムイオン電池や充電の際の危害や危険に係る相談が継続的に寄せられており、中には充電中に爆発し火災になったという事例もみられた。そこで、当センターで依頼をもとにテストを実施した事例を紹介するとともに、事故の再現テスト等を実施し、消費者へ情報提供することとした。	<p>要望先 ○モバイルコンピューティング推進コンソーシアム(法人番号9700150005356) ○事業者 <協力依頼先> ○アマゾンジャパン合同会社(法人番号3040001028447) ○ヤフー株式会社(法人番号3010001200818) ○楽天株式会社(法人番号9010701020592)</p> <p>要望内容 (事業者) ・取り扱う商品について、関連法令を遵守し、適切に製造・販売されることを要望した。 ○インターネットショッピングモール運営事業者への協力依頼 ・法令に基づく基準を満たしていない商品が販売されないよう協力を依頼した。</p> <p>情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会(法人番号2000012010019) ●経済産業省(法人番号4000012090001) ○公益社団法人日本通信販売協会(法人番号9010005018680) ○一般社団法人日本DIY・ホームセンター協会(法人番号8010005004343) ○一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会(法人番号8010405008299) ○一般社団法人電子情報技術産業協会(法人番号3010005016582) ○一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会(法人番号8010405010552) ○一般社団法人電池工業会(法人番号8010405010461) ○一般社団法人日本電機工業会(法人番号8010005016727)</p>	<p>◆インターネットショッピングモール運営事業者 ・注意喚起用のページにて消費者へ注意喚起を実施。</p>	<p>○外部有識者による評価 ・消費者へのアドバイスの内容について、意見をもとに整理・修正・追記した。 ・充電器の発熱テストについて、色々あってもわかりにくいだろうとことで、内容整理し簡潔にした。 ・理解しづらそうな一部用語について、言い回しを変更した。</p>
64	消費生活センターのICT対応に関する現況調査<結果・概要>-ICTを使った情報提供・相談受付の現況-	令和3年3月25日	第4期「消費者基本計画」等において、SNS等のICT(情報通信技術、Information and Communication Technology)を活用した取組が消費生活センター等に期待されている。消費生活センターにおいては、これまでもホームページやSNSを活用した情報提供や、メール等を使った相談受付が実施されていることから、消費生活センターにおけるICTを使った情報提供や相談受付の現況、効果的な手法や課題、先駆的な取組を調査した。	<p>要望先 -</p> <p>要望内容 -</p> <p>情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府 消費者委員会事務局(法人番号2000012010019)</p>		
65	キャップが外れた水鉄砲の鋭利な縁部にご注意(相談解決のためのテストからNo.152)	令和3年3月25日	「子どもが水鉄砲で遊んでいたところ、水鉄砲の筒の部分が外れ、筒の端で手に縫うけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。」という依頼を受けた。当該商品は、給水口を水に浸けてハンドルを引いて水を吸い込み、ハンドルを押し込んで圧縮することで噴射口から水を吐出させる水鉄砲であった。相談者によると、子どもがお風呂の湯船の中で、左手で当該品のシリンダーを持ち、右手でハンドルを引っ張った時にキャップが外れ、そのままハンドルを押し込んでしまい、シリンダーの縁部で右手親指を負傷したとのことであった。そこで、当該の同型品を用いてキャップの固定力を測定した。この結果、キャップを外すためには200N(20kgf)以上の力で引っ張る必要があった。キャップを外してみると、シリンダーの接合面には粘着性のある物質が付着していた。水鉄砲のシリンダーの端の鋭さに関する規格・基準はない。そこで、日本の玩具安全基準(ST基準)、及び米国の安全規格(UL規格)を準用して、当該の同型品のキャップを外したシリンダーの縁部の鋭利度を調べたところ、いずれも「鋭い縁部」であることが確認された。以上、当該の同型品のシリンダーの端には、樹脂製のキャップが粘着性の物質を介して接合されていたため、キャップは容易には外れなかったが、外れた場合、シリンダーの縁部は鋭利だけがをすおそれがあった。テスト結果を事業者に説明したところ、不具合があった可能性を認め、接着検査項目の追加や梱包前の接着状態の全数検品の実施、製造工程・検査工程の改善、及び作業員の再教育体制の徹底に取り組むとの回答があった。	<p>要望先 -</p> <p>要望内容 -</p> <p>情報提供先 -</p>		
66	レンタカー、カーシェアのトラブルに注意-事前に保険等の契約条件、車体の傷等を念入りに確認しましょう-	令和3年3月25日	全国の消費生活センター等には、レンタカーやレンタカー型カーシェアリングといった「消費者が事業者から車を借りるサービス」に関する相談が寄せられている。相談内容を見ると「つけた覚えのない傷の修理代等を請求された」等の返却時の修理代に関するトラブルが多く寄せられており、その他には利用中に発生した車両の不具合に関するトラブル、カーシェアのトラブル等も寄せられている。レンタカー等の事業者数及び車両数は増加し、カーシェアのような比較的新しい形態も出てきていることから、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のために注意喚起を行った。	<p>要望先 ○一般社団法人全国レンタカー協会(法人番号4010405009417)</p> <p>要望内容 ①保険の内容等の契約条件、事故時の対応方法等について、一層の周知 ②車体の傷等のチェック及びその記録の実施 ③車両の整備・点検の実施 ④カーシェアにおける、「無人」に起因して発生するトラブル防止対策の強化</p> <p>情報提供先 ●消費者庁(法人番号5000012010024) ●内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019) ●金融庁(法人番号6000012010023) ●国土交通省(法人番号2000012100001) ○一般社団法人日本損害保険協会(法人番号2010005018514)</p>	<p>一般社団法人全国レンタカー協会においては、会員に向け通知文書を出し、本公表資料について周知が図られた。</p>	

新聞等への掲載実績(令和2年度)

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
1	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第5弾) -「助成金があるので個人情報をお教えしてほしい」等の“なりすまし”や“オレオレ詐欺”に注意-	読売 産経	2	フジテレビ ③	3			大阪日日 愛媛	2
2	SNSをきっかけとした消費者トラブルにご注意！ 中高「生」だけでなく中高「年」も	毎日	1						
3	柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供 (2020年)	朝日	1					北海道 中部経済	2
4	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第6弾) - SNSの書き込みや広告で関心を惹き、不審な通販サイトへ誘導する手口に気をつけましょう -								
5	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(第1報) - 通帳やマイナンバーなどは、絶対に教えない！渡さない！ -							北海道新聞 京都新聞 他	40
6	取っ手が破損した粉つぎ器 - 当該品をお持ちの方は油脂等の付着にご注意してください -								
7	除菌や消毒をうたった商品について正しく知っていますか？ - 新型コロナウイルスに関連して -	毎日 朝日 東京	3						
8	新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年1月～4月)	朝日	1						
9	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(第2報) - 通帳やキャッシュカード、マイナンバーなどは、絶対に教えない！渡さない！ -	朝日	1						
10	給与のファクタリング取引と称するヤミ金にご注意！ - 高額な手数料や強引な取り立ての相談が寄せられています -	読売	1						

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
11	カロテン量が表示より少なかった果実・野菜ミックスジュース(相談解決のためのテストからNo.142)								
12	「電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報!No.15」 電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう	朝日	1					中日新聞	1
13	「ホットヨガ」によるめまい、のぼせ、吐き気、頭痛に注意! -レッスン中だけではなく、レッスン後に体調不良となることも-	東京読売日経東京②	4	フジテレビ テレビ朝日	2			中部経済新聞	1
14	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意!(速報第7弾)-受給資格がない人に持続化給付金の不正受給を持ちかける手口に気をつけて!-	日経東京	2	NHK フジテレビ	2			神戸新聞	1
15	海老で鯛を釣る? 棚からばた餅?“利益誘引型のサイト” -「話を聞くだけで100万円」「当選したので3億円を支援する」などの誘いに注意-	東京	1	フジテレビ	1				
16	学生の就活の不安につけ込むセミナーや儲け話等の勧誘に注意!	読売東京	2					沖縄タイムス	1
17	あなたの情報が料金表示や規約の改善等につながりました!! -「消費者トラブルメール箱」2019年度のまとめ-								
18	相談解決のためのテストからNo.143 部品の取り付け不良により正常に動作しなかった超音波害虫駆除機								
19	注文していないのに海外から植物の種子が送られてきたという相談が寄せられています	毎日	1	NHK 日本テレビ TBS	2			山形新聞	1
20	PIO-NETにみる2019年度の消費生活相談の概要								
21	2019年度の越境消費者相談の概要 -越境消費者センター(CCJ)で受け付けた相談から-								

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
22	2019年度訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた相談のまとめ								
23	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第1回)								
24	「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の受付状況(3カ月のまとめ)ー特別定額給付金関連のみならず、持続化給付金に関する相談もー	読売	1	NHK	1			神戸新聞	1
25	自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破碎 ー万が一の水没事故に備えましょうー	産経 東京 日経 朝日 読売	5	TBS テレビ朝日 フジテレビ	3			山形新聞 奈良新聞 他	44
26	自宅で完結?手軽に痩せられる?痩身をうたうオンライン美容医療にご注意! ー糖尿病治療薬を痩身目的で消費者に自己注射させるケースがみられますー	読売 東京② 毎日 日経	4	NHK 日本テレビ フジテレビ	3			岩手日報 徳島新聞 他	42
27	PIO-NETにみる2019年度の危害・危険情報の概要							山陰中央	1
28	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第2回)								
29	2019年度にみる60歳以上の消費者トラブルー80歳以上の相談件数が過去最高に!周囲の見守りがいっそう重要ですー	読売 日経	2						
30	「新しい“消費”生活様式」の影響で相談増加!?インターネット通販のトラブルにあらためて注意!			NHK TBS	2				
31	新型コロナウイルス関連の消費生活相談の概要(2020年8月まで)								
32	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度			テレビ朝日	1			北海道新聞	1
33	相談解決のためのテストからNo.144 組成繊維がタグの表示や販売者の説明								
34	「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約しないようにしましょう! ー勧誘・契約が増える秋台風シーズンは特に注意してくださいー	読売 東京	2					西日本新聞	1
35	格安をうたう家具や家電品等の模倣サイトにご注意! ー注文した商品が届かない!いったいどこで契約したの!?ー	東京② 日経 読売②	3					東奥日報 佐賀新聞 他	40
36	排水管の点検や洗浄の勧誘にご注意! ー「無料点検」のはずが洗浄の勧誘!?「料金3,000円」のはずが数万円に!ー	読売 東京	2						

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
37	訪日観光客消費者ホットラインに寄せられた新型コロナウイルス関連の相談まとめ								
38	それって占い?! 占い師や鑑定士を名乗る者から次々とメッセージが届いてやめられない -占いサイトのトラブルに注意-	読売	1	フジテレビ NHK	2			沖縄タイムス	1
39	宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに注意しましょう -URLにはアクセスしない、ID・パスワードを入力しない!-	東京 読売	2	NHK フジテレビ テレビ朝日	3			岐阜新聞 高知新聞 他	44
40	相談解決のためのテストからNo.145 「刃が飛び出したスライサー」								
41	相談解決のためのテストからNo.146 「空気圧不足や摩耗が進行した自動車用タイヤを使用すると接地面が剥離してしまうことも」								
42	遊戯施設におけるトランポリンでの事故にご注意ください! -骨折や、神経損傷等の重症例も-	読売 日本経済	2	NHK テレビ朝日	2				
43	消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例等								
44	消費者問題に関する2020年の10大項目	読売	1						
45	エアーマットの空気漏れに注意	読売 東京	2	NHK テレビ朝日	2				
46	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第3回)								
47	相談解決のためのテストからNo.147「コードの付け根から発火したドライヤー」								
48	「電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報!No.16」 電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう								
49	物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」	読売 東京	2	TBS テレビ朝日	2			東奥日報 高知新聞 他	44

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
50	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！(速報第8弾) -「コロナで困っている」等と言い、嘘や強引な勧誘で魚介類を購入させる手口に気をつけて-								
51	眼鏡型の拡大鏡による見え方 -視力・老眼等を矯正できるものではありません-	東京読売	2	NHK テレビ朝日	2			沖縄タイムス	1
52	ガソリンが漏えいする危険性があるガソリン携行缶 -当該品をお持ちの方は販売元にお問い合わせください-			テレビ朝日 NHK	2				
53	「転売ビジネス」で稼ごつつもりが…簡単には儲からない！ -ネット広告やSNSの情報、友人からのうまい話をうのみにしないで-								
54	出会い系サイトやマッチングアプリ等をきっかけとする投資詐欺にご注意を -恋話(コイバナ)がいつの間にかもうけ話に-			テレビ朝日	1				
55	ガソリン携行缶の取り扱いに注意 -取り扱いを誤るとガソリンの漏えいや噴出の原因に-			テレビ朝日 NHK	2				
56	相談解決のためのテストからNo.148 「爪が削れなかった電動爪削り」								
57	相談解決のためのテストからNo.149 「コネクタの根元が溶けたUSBケーブル」								
58	補聴器トラブルを防ぎましょう！ -買ったが合わず返品もできない、医師に不要と言われた...-	読売日経	2						
59	災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査 -いざというとき、困らないために-	日経	1					中日	1
60	相談解決のためのテストからNo.150 「ゆで卵を作る電子レンジ調理器で卵が破裂」								
61	相談解決のためのテストからNo.151 「庫内が発火した電子レンジ」								
62	リチウムイオン電池及び充電器の使用に関する注意	産経	1	フジテレビ テレビ朝日	2			秋田魁新聞 四国新聞 他	43

公表数	テーマ	新聞 (在京6紙)		テレビ		ラジオ		地方紙	
		新聞名	合計	放送局	合計	放送局	合計	新聞名	合計
63	国民生活センターADRの実施状況と結果概要について(令和2年度第4回)								
64	レンタカー、カーシェアのトラブルに注意 —事前に保険等の契約条件、車体の傷等を念入りに確認しましょう—			日本テレビ	1				
65	相談解決のためのテストからNo.152 「キャップが外れた水鉄砲の鋭利な縁部にご注意」								
66	消費生活センターのICT対応に関する現況調査<結果・概要> ～ICTを使った情報提供・相談受付の現況～								
			56		41		0		313

令和2年度発行のウェブ版『国民生活』特集等テーマ一覧

令和2年 4月号 (No. 93) 特集	高齢社会に問われるマンション管理
令和2年 5月号	(休載)
6月号 (No. 94) 特集	子どもの事故防止を考える
7月号 (No. 95) 特集	ネット広告と消費者トラブル
8月号 (No. 96) 特集	現代の墓事情に関する知識とトラブル
9月号 (No. 97) 特集	急増するフィッシング被害と備えておくべき知識
10月号 (No. 98) 特集	【国民生活センター創立50周年企画】 国民生活センターの見てきた半世紀とこれから
11月号 (No. 99) 特集	新型コロナウイルスで変わる生活様式と消費者トラブル
12月号 (No. 100) 特集	成年後見制度活用のヒントを探る
令和3年 1月号 (No. 101) 特集	医療と消費者 ーよいコミュニケーションを築くために
2月号 (No. 102) 特集	高等学校における消費者教育の現状と実践 ー成年年齢引き下げまであと1年ー
3月号 (No. 103) 特集	高齢期の住まいを考える ー有料老人ホーム、サ高住を中心にー

「くらしの豆知識2021」で取り上げた情報一覧

特集1. トラブル回避！ お金の知恵袋

- ①人生100年時代のライフプラン
- ②資産運用で殖やすつもりが…
- ③金融商品～契約前のチェックポイント
- ④外貨建て生命保険の勧誘でトラブルに
- ⑤「簡単にもうかる」という怪しい投資話に注意
- ⑥ネットバンキングで不正送金被害に
- ⑦保険の見直しをしよう
- ⑧「保険金が受け取れない！」と
ならないために
- ⑨不動産投資のトラブル
- ⑩住宅ローンの借りすぎに注意
- ⑪借金が返せないとき
- ⑫SNSの個人間融資に注意

特集2. 18歳からの消費生活

- ①成年年齢の引き下げで何が変わる？
- ②ここが危ない クレジットカード
- ③うっかり延滞に注意！
- ④初めての賃貸住宅
- ⑤知っておきたい年金・税金の知識
- ⑥SNSの投稿に気をつけて
- ⑦信じて大丈夫？友達からのうまい話
- ⑧犯罪につながるアルバイトに注意
- ⑨「就職に役立つ」とうたう商法
- ⑩“好き”に付け込むデート商法

1. おひとり暮らし～長寿に備える

- ①経済的な不安をどうする
- ②ひとり暮らしの環境づくり
- ③病気や入院への備え
- ④より安心を求めて住み替えるなら
- ⑤介護が必要になったら
- ⑥連帯保証人や身元保証人が必要なとき
- ⑦判断能力低下への備え～任意後見制度
- ⑧エンディングを託す

2. 気をつけて！ ネットの落とし穴

- ①ネット通販の詐欺・模倣品サイト

- ②「お試し」のつもりが定期購入に
- ③フリマサービスのトラブル
- ④携帯電話会社をかたる偽SMSに注意
- ⑤家族で防ごう！ 子どものネットトラブル
- ⑥スマホ決済の注意
- ⑦サブスクリプションサービスでトラブルも

3. 1から分かる契約

- ①契約って何だろう？
- ②契約前のチェックリスト
- ③契約の流れを見てみよう
- ④未成年者の契約
- ⑤判断力の不十分な人の契約
- ⑥契約をやめる（1）無効・取消し・解除
- ⑦契約をやめる（2）不当な勧誘の場合
- ⑧契約をやめる（3）中途解約
- ⑨消滅時効とは
- ⑩クーリング・オフってどんな制度？
- ⑪クーリング・オフができる取引
- ⑫クーリング・オフの確認ポイント

4. 契約トラブル注意報

- ①ひと目で分かる！ こんな手口（1）
- ②ひと目で分かる！ こんな手口（2）
- ③身に覚えのない請求を受けたら
- ④借金をさせてまで強引に契約を迫る手口に注意
- ⑤電力・ガスの契約切り替えでトラブルに
- ⑥ネットでのチケット転売に気をつけて
- ⑦格安スマホの利用方法やサービス内容に注意
- ⑧契約前に確認を
～身元保証等の高齢者サポートサービス
- ⑨男性の美容医療トラブル
- ⑩「SNSで宣伝するともうかる」という話に注意
- ⑪消費生活センターに相談しよう

5. 身近にひそむ危険

- ①モバイルバッテリーの発熱・発火に注意
- ②カセットボンベからのガス漏れ
- ③まつ毛美容液で目や肌のトラブルに
- ④水の事故から子どもを守るには

- ⑤ベビーカーの転倒による
乳幼児の事故に注意
- ⑥冬に多発！ 高齢者の入浴中の事故
- ⑦脚立・はしごからの転落で大けがに

6. 食生活の知識

- ①健康食品で健康被害
- ②生食や加熱不足での食中毒
- ③栄養成分表示を活用しよう
- ④加工食品のアレルギー表示
- ⑤食品添加物の役割と安全基準
- ⑥ゲノム編集食品って何？
- ⑦家庭でできる食品ロス対策

7. 災害に備える

- ①わが家の地震対策
- ②水災害～早くからの情報収集
- ③風水害に備えるには
- ④備えよう～普段からの備蓄
- ⑤災害に備える保険
- ⑥ご注意！ 被災後の消費者トラブル

資料編

- ①1日に必要なエネルギーと
栄養素の目標量
- ②繊維製品の洗濯表示
- ③困った！知りたい！ときの相談・問
い合わせ機関
- ④全国の消費生活センター一覧
(都道府県・政令指定都市)

消費者トラブルメール箱に情報提供された代表的な事例のQ&A テーマ一覧
(令和2年度 新規追加・更新分)

新規掲載記事
架空請求・不当請求
1 突然、アダルトサイトで「登録完了」になった！
2 突然、身に覚えのないサイトから料金請求のSMSがきた
インターネットショッピング
3 インターネットで登録した会員サービスを解約するページが見つからない
4 インターネットで購入した「ダイエット商品」を試したが、まったく効果がない
5 模倣品や海賊版などを見つけたら
6 通販サイトで購入した商品が届かず、販売業者と連絡が取れない
携帯電話・通信サービス
7 「通信料が安くなる」と言われプロバイダーを変更したが、安くならなかった！
土地・住宅・設備・車
8 「当日最大600円」のコインパーキングに2日間駐車したら4,000円請求された！
9 コインパーキングの駐車券を紛失したら2万円請求された！
10 ガソリンスタンドで「このままでは危険」と突然、タイヤの交換を勧められた
食品
11 洋菓子店で洋菓子を購入したところ、消費期限の表示がなかった
住居品・被服品・クリーニング
12 電子レンジでさつまいもを加熱したら、庫内で発火した
金融・クレジット・電子マネー・その他取引
13 クレジットカードを紛失した！ー財布を落とした際の対処方法についてー
旅客・運送サービス
14 コードシェア便（共同運航便）って何？
学習・教材・娯楽
15 純正品でない格安のプリンター用インク
美容・衛生
16 契約中のエステサロンが倒産した！
17 まつ毛エクステンションスクールで「受講終了後すぐ開業できる」と言われた
強引・怪しい勧誘
18 マッチングアプリで知り合った女性にダイヤモンドを購入させられた。もしかして、デート商法！？
19 心当たりのない海外宝くじや懸賞に当選したというSMSが届いた
更新掲載記事
架空請求・不当請求
1 裁判所からの「訴状」？ー特別送達についてー
インターネットショッピング
2 1回だけ試すつもりが、翌月も送られてきた健康食品
3 登録をした覚えがないのに会員料金を請求された！
住居品・被服品・クリーニング
4 成人式の晴れ着レンタル。契約の際に注意すべきポイントは？
5 保証期間内なのに家電製品の無償修理を断られた！
6 パソコンが壊れたのでメーカーに修理を依頼したが、部品が無いと断られた
食品
7 アイスクリームに「エリスリトール」が使用されているのに表示がない！
8 スーパーで買った弁当にアレルギー表示がなかった
美容・衛生
9 不安をあまり、その場で高額な包茎手術を契約させる美容外科
10 ネイルサロンでジェルネイルをしてもらったが、指先が腫れた
11 不安をあまり、その場で高額な包茎手術を契約させる美容外科
強引・怪しい勧誘
12 勧誘電話が多くて迷惑している。自分の個人情報を無断で他人に提供するのは違法ではないか

令和2年度商品テストの概要

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
1	柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供（報道発表）	<p>国民生活センターでは2013年に、PIO-NETに寄せられる「柔軟仕上げ剤のにおい」に関する相談件数が増加傾向にあるとして情報提供を行ったが、それ以降も「柔軟仕上げ剤のにおいがきつくて頭が痛くなる」などの相談情報が毎年年間130～250件程度寄せられている。2013年に実施したテストでは、強い芳香のある柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物を室内に干した場合に、においのある成分もにおいのない成分も含んだ、揮発しやすい成分が多く放散されることも確認された。そこで、新たに寄せられた相談情報の内容を分析し、併せて現在販売されている柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物から放散される、総揮発性有機化合物（TVOC）やにおいの強さ、現在販売されている商品の表示を調べ、商品選択や使用にあたっての注意点を消費者に情報提供するとともに、関係機関への要望および情報提供を行うこととした。</p>	<p>自分にとっては快適なおいでも、他人は不快に感じ、中には体調を崩すという申し出もあるということを確認すること。香りの強いタイプの柔軟仕上げ剤を表示の2倍量使用すると、総揮発性有機化合物（TVOC）は顕著に上昇したが、臭気判定士により調べたにおいの強さに明らかな差は認められなかった。使用量の目安を参考に、過度な使用は避けること。商品を選択する際は、商品のパッケージ等に記載されている「香りの強さの目安」を参考にすること。業界・事業者には消費者の適切な商品選択のために、業界で「香りの強さの目安」に関する表示方法の指針等を設けること、製品に意図的に配合された0.01%以上の香料成分について、具体的な成分名の表示を検討すること、引き続き、消費者に分かりやすい形で、適切な使用量を守るよう促す取り組みを行うよう要望した。</p>
2	取っ手が破損した粉つぎ器（報道発表）	<p>「粉つぎ器を初めて使用した後に、洗ってから置いていたところ、取っ手が破損し飛び散った。破損した原因を調べてほしい。」という内容のテスト依頼が寄せられた。当該品はたこ焼きなどの生地を混ぜる機能を持ち、取っ手の内側にあるグリップを握ることで本体の底から生地を注ぐことができる粉つぎ器であった。</p>	<p>当該品は、板バネにより常に力が掛かっている取っ手（ハンドル）に、たこ焼きを作る際に使用した油分が付着し、水洗い後も残って内部に浸透拡散したために、溶剤を付けて油分を十分に除去しないと、取っ手のバネが勢いよく飛散する危険性が考えられた。当該品を所有している人は、取っ手部分等にひび割れなど異常があった場合は使用を中止し、不明点は事業者にお問い合わせすること。また、ひび割れなど異常がなかった場合も、使用後のお手入れでは油分が残らないよう食器用洗剤で十分に洗うようにすること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
3	自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕（報道発表）	<p>車内に閉じ込められてしまった際に、シートベルトを切断し、ドアガラスやサイドガラスを破砕して車外へ脱出するためには自動車用緊急脱出ハンマーが有効であるが、近年では静粛性向上を目的にドアガラスに合わせガラスを採用した車種も増えている。こうした車種の場合、ドアガラスを緊急脱出ハンマーで破砕することができない。そこで、緊急脱出ハンマーの普及状況や自動車用ガラスの種類の実態をアンケート調査するとともに、ドアガラス破砕や、緊急脱出ハンマーに付属していることの多いシートベルトカッターのシートベルト切断等についてテストを行い、適切な脱出方法について、情報提供することとした。</p>	<p>急に水かさが増したり、冠水した道路には進入しないようにすること。自動車が水没しても、まずは落ち着いて「シートベルトを外す」、「ドアを開ける」、「窓を開ける」ことができるかを試みること。窓を開けたりドアガラスを破砕したりすることができないときは車内外の水圧差がなくなるまで浸水するのを待ち、ドアを開けて脱出すること。合わせガラスは緊急脱出ハンマーで破砕することはできない。自分の自動車のどの箇所のガラスが緊急脱出ハンマーで破砕することのできるかをあらかじめ確認しておくこと。自分の自動車で使用可能であれば、緊急脱出ハンマーを備え付けましょう。緊急脱出ハンマーは JIS 規格等のマークが付いている信頼できる商品を選ぶこと。緊急脱出ハンマーはシートベルトカッターがついているものを選ぶか、ついていない場合はシートベルトカッターを別途用意すること。運転者がシートベルトに拘束されて身動きが取れなくなっても、手の届くところに安全に固定されるように設置すること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
4	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度（報道発表）	<p>手指からの新型コロナウイルスの除去には、流水と石けんでの手洗いが有効とされているが、それができないときにアルコール消毒液が有効であるとされている中、PIO-NETには、新型コロナウイルスに関連した相談のうち、除菌や消毒等を目的とするアルコール含有商品について、商品の安全・品質や表示に関する相談情報が、2020年7月末まで689件寄せられている。2020年度に入り除菌・消毒・手指洗浄用アルコールに関するテスト依頼が当センターにも複数件あり、商品テストの結果、商品本体の表示等に問題がみられるものがあった。そこで、現在販売されている除菌・消毒・手指洗浄用アルコールを対象に、エタノール濃度や表示等を調べ、消費者に情報提供することとした。</p>	<p>手指からの新型コロナウイルスの除去には、流水と石けんでの手洗いが有効とされている。こまめな手洗いを心がけること。それができないときに用いる消毒用アルコールは、通常、エタノール濃度が70容量%のものの使用が推奨されており、70容量%以上のものが入手困難な場合は60容量%台のものでも差し支えないとされている。除菌・消毒・手指洗浄用のアルコールは、「医薬品」、「医薬部外品」、「化粧品」、「雑品」の様々な商品が販売されているが、それぞれ使用できる範囲や表示できる効能効果に違いがある。手指など人体の消毒・殺菌に用いる場合は、品質、有効性、人体への安全性が確認された「医薬品」や「医薬部外品」の消毒用アルコールを使用するようにすること。「雑品」は基本的に手指の消毒を目的としたものではないので注意が必要である。商品本体に濃度表示がみられた銘柄で、エタノール濃度が表示濃度より1割以上低いものはほぼなかった。「医薬品」や「医薬部外品」が手に入らないときに、アルコールによる除菌等を目的として使用する商品を選択する際には、商品本体に記載の濃度表示を参考にし、60容量%以上のエタノールを含むものを使用すると良い。なお、物品の消毒に関しては、アルコール以外に次亜塩素酸ナトリウム（0.05%）が有効であることが分かっている。また、家庭用の洗剤等の中にも有効な成分が含まれていることが検証されている。目的に応じて適切に使うことが大切である。アルコール濃度が60重量%を超えていた銘柄について、商品本体に消防法上の危険物として必要な表示があるかを調べたところ、「火気厳禁」等の表示がないものがあった。高濃度のアルコールは一般的にいずれも可燃性で、引火の危険性がある。使用する際は火気を避け、使用する場所では換気をする。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
5	<p>エアークッション材の空気漏れに注意 (報道発表)</p>	<p>内蔵された電動ポンプで空気を充填(じゅうてん)するエアークッション材に関する相談が近年急増している。PIO-NETでは2020年10月までの約5年間に、エアークッション材に関する相談が442件寄せられており、そのうち約7割が空気漏れに関する相談だった。そのうち、空気漏れに関連した危害・危険事例は9件見られ、「空気が漏れて身動きができなくなった。」「空気が漏れて転げ落ちけがを負った。」といった内容であった。当センターにも、エアークッション材の空気漏れに関するテスト依頼が消費生活センターから寄せられている。そこで、主に空気漏れに関する事故事例の再現テストを行い、エアークッション材の使い方について消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>空気をクッション材として使用するエアークッション材では、空気圧が低下した状態で使用し続けると、ベッドの端から転落することがある。転落してけがを負った事例も複数見られたことから、空気圧が低下した状態では使用しないこと。エアークッション材には、特有の使用上の注意点があるので、購入する際はよく確認すること。購入した場合は、商品到着後速やかに空気漏れがないかを確認すること。使用する場合は、周囲に鋭利なものがないことを確認するとともに、使用する際の服装やポケットの内容物にも注意すること。エアークッション材が破損し空気漏れ等の原因となる可能性があるため、取扱説明書に表示された電動ポンプの運転時間を確認し、空気を入れ過ぎないようにすること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
6	物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」(報道発表)	<p>新型コロナウイルスの感染拡大により、除菌や消毒をうたう商品の需要が高まり、店頭にはさまざまな商品が販売されている中、ウイルス対策等をうたい次亜塩素酸水として販売されている商品が多数みられる。2020年6月に3省庁連名で公表された「新型コロナウイルスの消毒・除菌方法について」において、物に付着したウイルス対策の手法の一つとして、次亜塩素酸水が挙げられている。次亜塩素酸水の性質や取り扱いにおいては、製法と原料が基礎的な情報となるとされ、また、効力は有効塩素濃度(残留塩素濃度)と酸性度が指標となるとされている一方で、次亜塩素酸濃度やpH、製法や原料が明記されていない商品が多いという報告もされている。PIO-NETには、新型コロナウイルスに関連した相談のうち、次亜塩素酸水に関する相談が498件寄せられ、中には、手に刺激を感じた等の危害が発生したという事例もみられた。そこで、市販されている「次亜塩素酸水」15銘柄について、有効塩素濃度やpH、表示等について調べ、消費者に情報提供することとした。</p>	<p>次亜塩素酸水は、有効塩素濃度が購入時点で表示の濃度と大きく異なる場合がある。購入、使用する際には、有効塩素濃度やpH、使用期限、使用方法などの表示をよく確認すること。物に付着した新型コロナウイルスの消毒や除菌には次亜塩素酸水や一定濃度のアルコール、界面活性剤等、さまざまな選択肢があるので、目的に合ったものを適切に使うこと。</p>
7	ガソリンが漏れいする危険性があるガソリン携行缶(報道発表)	<p>ガソリン携行缶に関する商品テストを実施していたところ、消防法令で定める試験基準に一部不適合で、キャップからガソリンが漏れいする危険性がある商品があることが分かった。</p>	<p>「エマーソン ガソリン携行缶R(アール)」の所有者は、商品に貼付されたロット番号を確認すること。対象ロットに該当する場合には直ちに使用を中止し、販売元であるニューレイトン株式会社に連絡すること。なお、当該事業者では、同じ仕様のキャップを使用している他の品番についても交換の対応を行っている。詳細は当該事業者の社告やホームページで確認すること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
8	眼鏡型の拡大鏡による見え方（報道発表）	<p>拡大鏡とは、手の届く程度の距離にあるものをレンズで拡大して見る道具で、中には眼鏡のように着用して両手が自由に使えるタイプのもの（以下、「眼鏡型の拡大鏡」とする）がある。2015年度以降、PIO-NETには、眼鏡型の拡大鏡を使用しても明瞭に見えない、表示倍率どおりに拡大されないなど、眼鏡型の拡大鏡による見え方に関する相談が419件寄せられた。この中には着用したまま歩行して転倒し、骨折をしたなどの危害事例もあった。そこで、眼鏡型の拡大鏡による見え方の特性などについてテストし、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>眼鏡型の拡大鏡は、手の届く程度の距離にあるものを拡大して見るための商品で、着用したまま歩行等をするためのものではない。また、眼鏡型の拡大鏡をかける前後で同じ距離のまま使用しても、表示倍率どおりに拡大されて見えない。これらを理解した上で、購入を検討すること。できる限り、購入前に想定する使用方法・時間に沿って試用して使用感等を確認し、自分の眼や使用目的に合った眼鏡型の拡大鏡であるかを確認すること。また、眼や見え方に異常を感じた場合は使用を中止すること。屈折異常や老眼等がある状態で、眼鏡型の拡大鏡を使用しははっきりと拡大して見るためには、眼鏡等で矯正した上で眼鏡型の拡大鏡を使用する必要がある。それでも異常を感じたら、まずは眼科医の診察を受けること。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
9	ガソリン携行缶の取り扱いに注意 (報道発表)	<p>ガソリン携行缶はガソリンを運搬するための金属製の容器で、ホームセンターや自動車用品店などの実店舗、インターネット通信販売などで販売されている。ガソリンの貯蔵、取り扱い、運搬方法等については消防法令により規定され、ガソリン携行缶以外のポリタンクなどにガソリンを入れて運搬することは禁止されている。そのため、給油等でガソリンを運搬する場合はガソリン携行缶を使用する必要がある。これまでに各地の消費生活センターからガソリン携行缶に関するテスト依頼を3件受け、いずれも保管中にガソリンが漏えいしており、このうち2件は、保管中の温度変化による内圧の変化の繰り返しによって亀裂が生じ、ガソリンが漏えいしたと考えられた。さらに、高温になる場所でガソリンが入ったガソリン携行缶を保管し、内圧が上昇した状態でキャップを外すと、中のガソリンが噴出する危険性がある。そこで、ガソリン携行缶の取り扱いに関する危険性を検証し、注意喚起することとした。</p>	<p>ガソリン携行缶を高温になる場所に保管すると内圧が上昇し、キャップを外す際にガソリンが噴出する危険性があるので、直射日光が当たるなど、高温になる場所には保管しないこと。温度変化の大きい場所での保管を控え、こまめに圧力調整を行うこと。ガソリンは危険物なので、取り扱いや保管に十分注意し、必要以上のガソリンを保管しないこと。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
10	災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査（報道発表）	<p>2011年に発生した東日本大震災から10年の節目を迎える。内閣府が2016年に実施した意識調査によると、住んでいる地域に大災害が発生すると考えている人は6割を超え、災害に対する取組みとして、38.2%の人が食料や飲料水を蓄えているとされている。また、「令和元年 国民健康・栄養調査」（厚生労働省）によると、災害時に備えて非常用食料を用意している世帯の割合は53.8%にのぼる。一方、PIO-NETには、災害用に備蓄している食品に関する相談が、2015年度以降の5年あまりの間に207件寄せられており、カビが生えた等の相談もみられる。備蓄食品は家庭で長期間保存することが想定され、保存状況によっては安全性や品質に問題が発生する可能性が考えられる。そこで、災害に備えた食品の備蓄に係る消費者アンケートを実施するとともに、消費者が自宅で備蓄している食品を収集し、品質等に係るテストを行い、消費者に情報提供することとした。</p>	<p>備蓄食品は、炭水化物やたんぱく質、ビタミン、ミネラル、食物繊維などの栄養バランスを考えながら、最低でも3日分、できれば1週間程度分を確保すると良いとされている。また、飲料水として1人あたり1日1リットル、調理等に使用する水を含めると3リットル程度の水があれば安心とされている。今回実施した消費者アンケートでは、「飲料水」や「乾麺、カップ麺」、「缶詰」、「レトルト食品」、「ごはん」を備蓄している人が多くみられた。備蓄食品は賞味期限や包装状態等を定期的に確認し、入れ替えを行うこと。賞味期限が切れた食品は一律に廃棄するのではなく、適切な消費を心掛けること。食品の備蓄を行う場合は、栄養バランスを考え、電気、ガス、水道などのライフラインが停止した場合等も想定し、さらに、乳幼児や高齢者、慢性疾患の方、食物アレルギーの方などに配慮した食品は別途準備するなど、さまざまな災害に対応できる、各家庭に合った食品を備えておくが良い。なお、政府は、保存性の高い食品を少し多めに買い置きし、賞味期限などを考えながら計画的に消費し、新たに買い足す方法（ローリングストック法）を推奨している。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
11	リチウムイオン電池及び充電器の使用に関する注意（報道発表）	<p>高容量化、小型化、そして安全性の確保によって利便性が向上し、さまざまな商品に使用されるようになったリチウムイオン電池は、多くのエネルギーを蓄えられる一方で、近年、電車内などで、カバンに入っていたモバイルバッテリー等からの発煙、発火といった事故がしばしば報道されている。また、東京消防庁の「令和2年版 火災の実態」（令和2年9月発行）では、リチウムイオン電池関連の製品からの火災は年々増加していると報告されている。PIO-NETにも、「充電端子が発熱、発煙した」、「リチウムイオン電池が膨張した」、「スマートフォン本体が発熱した」といったリチウムイオン電池や充電の際の危害や危険に係る相談が継続的に寄せられており、中には充電中に爆発し火災になったという事例もみられた。そこで、当センターで依頼をもとにテストを実施した事例を紹介するとともに、事故の再現テスト等を実施し、消費者へ情報提供することとした。</p>	<p>充電端子が熱くなったり、異臭がするなど異常を感じた場合は直ちに使用を中止すること。リチウムイオン電池に膨張がみられたら使用を控え、交換または適切に廃棄すること。充電器の定格出力を確認し、接続するスマートフォンやモバイルバッテリーなどの仕様に応じて適切な充電器を使うようにすること。リチウムイオン電池を搭載した機器や充電器を放熱が妨げられる環境下で使用すると高温になるおそれがある。使用中や充電中は発熱することを認識しておくこと。製造・販売元や型式が明示されていない商品や、仕様が不明確な商品を購入するのは避けること。</p>
12	米	<p>特定産地のコシヒカリの新米と表示されている米がおいしくないと感じる。産地と品種の表示に問題がないか調べてほしい。</p>	<p>未開封であった苦情同型品の産地および品種を調べたところ、産地は魚沼産の可能性が高く、品種はコシヒカリであると考えられた。</p>
13	いくら	<p>購入したいくらが人工のものではないかと思われる。表示に問題がないか調べてほしい。</p>	<p>苦情品の外皮にはタンパク質が含まれており、「いくらのしょうゆ漬け」として販売されていたものと同様の挙動や性質を示していたことから、苦情品はいくら（魚卵）である可能性が高いと考えられた。</p>

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
14	パックごはん	使われている米の品種等が表示されたパックごはんを食べたところ、古米のようなにおいがしておいしくなかった。表示に問題がないか調べてほしい。	提供された苦情品からランダムに採取した 25 粒の米粒について DNA 鑑定を行ったところ、ほぼ表示どおりの配合割合であると考えられた。また、電子レンジで加熱した苦情品の外観とおいについてモニターテストを行ったところ、問題があると感じたモニターはいなかった。
15	健康食品	健康食品を食したところ、頭と顔がかゆくなった。健康食品の成分を調べてほしい。	苦情品、苦情同型品、参考品について、主な原材料である田七人參、高麗人參の有効成分であるジンセノサイド Rg1 と Rb1 の量を調べたところ、ほぼ同程度の量が含まれており、当センターが 2006 年度にテストした、高麗人參を主原料としたカプセル・錠剤タイプの健康食品に比べて 1 日摂取目安量あたりのジンセノサイド量が多かった。また、苦情品に貼付されていたパンフレットには、1 日摂取目安量は 2 粒であるが、量を増やして摂取する場合は 1 日 6 粒までを推奨する旨の表示がみられ、6 粒を摂取した場合のジンセノサイド量は、2006 年度の商品テストでの医薬品の含有量を上回るものであった。
16	健康食品	健康食品のパッケージが変更され、ビタミン C の表示がなくなった。ビタミン C 含有量を調べてほしい。	苦情品の旧商品および新商品に含まれるビタミン C 含有量を調べたところ、旧商品の含有量は表示量の約マイナス 99.8% と食品表示基準に定められた表示値の許容差の範囲を大きく逸脱しており、食品表示法に抵触するおそれがあった。また、新商品の含有量は相談者が販売者から聞き取った含有量のマイナス 92% 程度であった。
17	健康食品	健康食品を摂取したところ、全身がかゆくなり発疹が出た。健康食品の成分を調べてほしい。	苦情品および苦情同型品について、主な原材料である田七人參、高麗人參に多く含まれるとされるジンセノサイド Rg1 と Rb1 の量を調べたところ、当センターが 2006 年度に実施、公表した「高麗人參を主原料とした『健康食品』」の商品テスト結果における高麗人參を主原料としたカプセル・錠剤タイプの健康食品に比べて、1 日摂取目安量あたりのジンセノサイド Rg1 と Rb1 の量が多い傾向がみられた。また、苦情品および苦情同型品のいずれもジンセノサイド Rg1 が Rb1 より多く含まれていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
18	健康食品	購入した健康食品の成分が疑わしい。広告に記載のある成分が含まれているか調べてほしい。	調べた苦情品に含まれるS-アリルシステインの量は、販売者のウェブサイトにある原材料とみられる二つの表記が同一のものを指していると仮定して算出した量の約3分の1の量であった。これらの二つの表記が同一のものかは明確ではないものの、販売者のウェブサイトの記載から、消費者は苦情品には多くのS-アリルシステインが含まれ、実際よりも多く摂取できると考える可能性があった。
19	電子レンジ	電子レンジで飲み物を入れたマグカップを温めたところ、庫内で発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品が発火した原因は、経年使用により食品カス等の汚れが庫内のマイクロ波の出口カバー付近に付着したため、集中したマイクロ波により一気に加熱されて発火し、さらに放電を起こしたためであると考えられた。
20	電気ケトル	電気ケトルのスイッチを操作しても作動しない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は本体底面中央のピンの曲がりによって電源プレートと本体内部のヒータを接続する接点が離れる方向にずれ、スイッチを操作しても接点が接触しない状態になっていたものと考えられた。ピンの曲がりの原因は、1年8カ月使用されたこと、電源プレート側のピンが挿入される部位付近の突起部に打痕が見られたことから、日常の使用による経年劣化に加え、本体を電源プレートに設置する際の衝撃による影響が考えられた。
21	ティーカップ	ガラス製ティーカップの二重構造の空間に液体がたまった。液体がたまった原因を調べてほしい。	苦情品の二重構造の空間に液体がたまった原因は、苦情品の底部にある孔をふさいでいる樹脂とガラスとの間のわずかな隙間から洗浄時の水などの液体が浸入したためと考えられた。
22	調味料入れ	調味料入れのふたを回して開けようとしたところ、親指から手のひらにかけてけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のふたの縁は鋭利であり、UL規格のシャープエッジテストでは人体障害のおそれにつながる鋭い縁部、ST基準のシャープエッジテストでは潜在的に危険な鋭い縁部と判定された。さらに、ソーセージを使用した再現テストでも皮が破れたことから、危険性のある部品と考えられた。また、苦情同型品のふたの縁もST基準のシャープエッジテストで潜在的に危険な鋭い縁部と判定された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
23	珪藻土（けいそうど）コースター	珪藻土（けいそうど）コースターにアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。
24	フライパン	フライパンの着脱式取っ手がぐらついていて、このフライパンで調理中、油がはねてやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の取っ手は、熱による樹脂の損傷等でグリップの摺動（しゅうどう）にあそびができたことでぐらつきが生じた可能性が高いと考えられた。一方、購入当初からぐらついていたという相談者の申し出内容については、状態が維持されていなかったことから理由は不明である。苦情同型品を用いた使用テストの結果、注意表示に従って中火で使用した場合、取っ手の最高到達温度は使用温度範囲内であり、異常がみられなかったことに加え、参考品2 銘柄の材質と同じであったことから、商品の材質に問題があるとは言えなかった。
25	調理器具	卵のゆで具合がわかるという調理器具を使用したところ、異臭がした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品からは、加熱した際に主にスチレン、ベンズアルデヒド、 <i>p</i> -キシレン、アセトフェノン、エチルベンゼン等と推定される成分等が検出され、相談者の感じたにおいはこれらの混合臭と考えられた。また、苦情品は食品衛生法の対象となるものではないが食品とともに使用する商品であることを考慮し、食品衛生法の「合成樹脂製の器具または容器包装」の規格を準用して溶出試験を行ったところ、過マンガン酸カリウム消費量、蒸発残留物が規格値を超えていた。
26	粉つぎ器	たこ焼きの生地を混ぜて注ぐ粉つぎ器を初めて使用した後に、洗ってから置いていたところ、取っ手が破損し飛び散った。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、板バネにより常に力が掛かっている取っ手に、たこ焼きを作る際に使用した油分が付着し、水洗い後も残ったために、ソルベントクラックを生じて破損したものと考えられた。なお、取扱説明書には、本体は油脂によって変質することがある旨や、使用後は洗剤を付けて洗う旨などの表示があったが、苦情品の使用目的上、調理の際に油分が取っ手に付着し、洗った後もその油分が残存することも十分予想される。破損したときには板バネが飛散して危険であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
27	スライサー	スライサーを外箱から取り出そうとしたところ、指先がスライサーの可動部分の隙間に挟まった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、開閉する上ぶたの支点周囲の可動部に切り欠きがあり、この切り欠きに樹脂製の丸棒を入れ、上ぶたを開ける方向に押し上げると丸棒は挟まれて傷付くことが分かった。この切り欠きの縁部にはバリが多くみられたが、参考として日本の玩具安全基準を準用してシャープエッジテストを行った結果、鋭利な縁であると判断されなかった。苦情品および苦情同型品はいずれも今回のテストでは鋭利な箇所があるとは言えないものの、指が挟まれる可能性のある箇所は多くのバリが確認された。
28	電子レンジ調理器	電子レンジ調理器を使用して卵を調理したところ、卵が破裂して調理器の上半分が飛び、庫内が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品および苦情同型品について、相談者からの申し出に基づいた条件で再現テストを行ったが、卵は破裂せず事故は再現しなかった。一方、水の量を少なくした場合には、卵が破裂することが確認されたことに加え、苦情品本体下部には水位線より下に熱によるものと思われる変形が見られたことから、事故発生時には、何らかの原因で水の量が水位線よりも少なかった可能性があり、このことが事故の原因と考えられた。電子レンジは一般的に、レンジ加熱において卵の加熱や金属類の使用を禁止しており、苦情品はこうした禁止事項を含む調理器具であり、使用者はそれを認識した上で使用の判断をする必要がある商品といえる。こうした中、商品の注意事項に卵の破裂の可能性について表示されている同種商品も見られたが、苦情品は表示されていないかった。
29	五徳	ガスコンロに陶器製の五徳を使用したところ、五徳が1週間ほどで割れてしまい、交換品も1日で割れた。割れた原因を調べてほしい。	購入時期が異なる各4個ずつの苦情同型品を用いて実使用テストを行った結果、購入時期によっては破損や亀裂が生じることが分かった。
30	キッチン用品（棒型）	珪藻土（けいそうど）のキッチン用品（棒型）にアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。
31	キッチン用品（スコップ型）	珪藻土（けいそうど）のキッチン用品（スコップ型）にアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
32	キッチン用品（輪型）	珪藻土（けいそうど）のキッチン用品（輪型）にアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。
33	キッチンペーパーホルダー	壁に貼ってはがせるというキッチンペーパーホルダーを壁に取り付け、35時間後にはがした際に壁の一部がはがれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品（シールフック）、および苦情品と同様に貼ってはがして、繰り返し使うことができる参考品2銘柄（シールフック）を試験壁（不燃化粧合板のキッチンパネル）に取り付け、35時間経過後、70時間経過後にそれぞれ各取扱説明書に表示されていた方法に従って端部からはがしたが、どの銘柄も破損することなくシールフックを取りはずすことができ、苦情品のように壁の表面がはがれることもなかった。また、苦情同型品の単位面積当たりの接着強さは参考品2銘柄と比較しても著しく大きいものではなかった。
34	スチームアイロン	スチームアイロンの蒸気で服のしわが取れない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品と苦情同型品、参考品との間で、綿などのかけ面を衣類に接触させて使用する素材に対するしわ伸ばし能力に差はなかった。一方、相談者が使用していたカシミアなど、かけ面を衣類から離して使用する素材に対するしわ伸ばし能力は、綿素材などのかけ面を衣類に接触させて使用した仕上がりと比較すると苦情品、苦情同型品、参考品ともに若干低めであり、このような商品全般の特性であると考えられた。また、苦情品のスチーム使用で噴出した水分量は苦情同型品、参考品と比較して著しく少ないことはなかった。以上、苦情品に問題があるとは言えなかった。
35	電気掃除機（ロボット型）	電気掃除機（ロボット型）が表示よりも短時間で停止してしまう。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は一部の運転モードにおいてコントロールパネルの表示に苦情同型品と異なる点があったものの、申し出のような現象は確認されず、通常モードやECOモードでの使用においては部屋を隅々まで掃除することが確認された。なお、スポットクリーニングについては、重点的に面積約11平方メートルの狭い場所を2回掃除する仕様であり、部屋全体を掃除せず、運転時間は短くなる様子が確認された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
36	電気掃除機 (スティックタイプ) とカーペット	スティックタイプの電気掃除機で掃除をしようとしたところ、カーペットに吸いついてヘッドが動かさなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品(掃除機)は、ヘッド中央部に集中した吸引力によって苦情品(カーペット)を吸いつかせ、苦情品(掃除機)の押し引きに伴ってフローリング上を両者が一体となって滑り動くことで、操作が困難になったものと考えられた。また、苦情品のような軽量のカーペットは滑り止めや固定がされていない状態ではフローリング上を滑りやすく、かつ掃除機の吸込仕事率の大きさに関係して吸いつく事象が発生するものであり、苦情品(掃除機およびカーペット)固有の問題ではないと考えられた。
37	電気床みがき機	電気床みがき機が正常に動作しなくなった。頻繁に故障するため原因を調べてほしい。	苦情品は制御基板の異常によりナビゲーションランプおよび各ボタンのLEDが誤点灯していたと考えられ、誤点灯した状態でも、動作に異常はみられなかった。また、急速充電スタンドを使用すると、まれに充電されない現象が確認され、そのまま使用することにより動作時間が短いと感じる可能性があるものと考えられた。なお、制御基板上の異常原因については特定には至らなかった。
38	除菌剤	通信販売で購入した除菌剤に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	インターネット通信販売サイトに「エタノール70%」との表示がある、苦情品中のエタノール含有量を調べたところ、重量パーセント濃度で72.2w/w%であり、15°Cにおける容量パーセント濃度は78.9v/v%であった。なお、苦情品はエタノール濃度が重量パーセント濃度で60w/w%を超えており、消防法における危険物の「第4類 引火性液体 アルコール類」に該当するが、容器には「引火のおそれがあるので、火気付近での使用を控えてください。」との表示はみられたものの、「火気厳禁」やそれと同一の意味と受け取れる表示はみられず、消防法上問題となるおそれがあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
39	ハンドジェル	販売店でハンドジェルのエタノールの濃度が70%と説明を受けて購入した。ハンドジェルのエタノールの濃度を調べてほしい。	苦情品中のエタノール濃度を調べたところ、重量パーセント濃度で64.0w/w%であり、15℃における容量パーセント濃度は71.5v/v%であった。なお、苦情品はエタノール濃度が重量パーセント濃度で60w/w%を超えているが、容器には消防法で求められている「火気厳禁」やそれと同一の意味を有する表示はみられず、消防法上問題となるおそれがあった。
40	除湿機	除湿機を使用中、電源コードから発火した。コードに問題がないか調べてほしい。	苦情品は電源コードを構成する2本の導線のうち、片側の導線が断線し、断線した端部同士が接触および非接触を繰り返すことで生じたスパークによってコードが発熱し、発火に至ったものと考えられた。なお、焼損箇所の外側の被覆（シース）に亀裂がみられたが、焼損前に生じたのか後に生じたのかは不明であった。また、電源コードは焼損箇所を含め、複数の損傷がみられたものの、外力が加わった明らかな痕跡は確認できなかった。このため、経年使用に伴って被覆（シース）内で2本の導線がそれぞれ局所的な偏り（屈曲）を生じ、徐々に進行した可能性が考えられたが、明確な原因の特定に至らなかった。
41	パネルヒーター	パネルヒーターを使用したところ、異臭がして内部に炎が見えた。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は、ヒーター接続部のかしめ近傍で配線が断線しており、かしめ内の配線は溶融していなかったことから、苦情品が発火した原因は、屈曲等により断線した配線同士もしくはその配線とかしめの金具との接触時のスパークにより発火した可能性が考えられた。なお、苦情品は電気用品安全法に基づくPSEマークの表示がみられなかった。
42	セラミックヒーター	足元用のセラミックヒーターを2台購入したところ、1台は購入後1～2カ月で異音が生じたため交換したが、残った方の1台からも同じような異音が生じた。異音の原因を調べてほしい。	苦情品は正常に動作し、異音の発生は再現しなかった。また、苦情品を分解し内部の状態を確認したが、異音の原因となるような異常は確認できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
43	セラミックファンヒーター	セラミックファンヒーターをテーブルタップにつないで使用していたところ、セラミックファンヒーターのプラグが溶けた。プラグが溶けた原因を調べてほしい。	苦情品の電源プラグが溶けた原因は、同時使用のテーブルタップの刃受の変形により電源プラグの栓刃との接触が不安定となり、接触抵抗が増大したことにより栓刃が発熱したためと考えられた。刃受の変形は、溶融の発生した極のみで見られたことや、同時使用のテーブルタップは4年間程度使用されていたとの聞き取り情報から、当該部位の電源プラグの抜き差しや使用の際に外力が加わったこと等により発生したものと考えられた。
44	セラミックファンヒーター	セラミックファンヒーターを使用したところ、温かい風が出ない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はヒーターの抵抗値が当初より高くなったことから、電流の低下に伴う発熱量の低下によってヒーターの温度が十分に上がらなかったため、暖かい風が出なくなったものと考えられた。なお、ヒーターの抵抗が高くなった原因については経年使用に伴う劣化などの影響などが考えられたが、外観上及びX線透過画像に異常は見られず、特定には至らなかった。
45	電気カーペット	電気カーペットの下に敷いていたカーペットが焦げていた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、ヒーター部裏面に光沢の無い箇所がみられたものの異常加熱等はなく、正常に動作していた。また、提供された粉状異物に焦げた痕跡は確認されず、下に敷いたカーペットが焦げた原因の特定には至らなかった。
46	テーブル	テーブルを動かそうとしたところ、大理石の天板が半分に割れた。大理石の強度について調べてほしい。	苦情品は天板の裏面の樹脂が埋め込まれた加工部の強度が周囲より低く、加工部が脚部の天板を支える部位と平行だったため、加工部に沿って破断したものと考えられた。なお、苦情品は天然石材の商品（天然大理石）であるため、まったく同じ石質を有する苦情同型品での再現テストは実施できず、耐荷重についての表示もなかったため、どれほどの強度を有していたか不明である。
47	椅子（ダイニングチェア）	椅子が後ろへ倒れた後、確認してみると後ろ側の脚の1本が破損していた。脚の強度に問題がないか調べてほしい。	苦情品の右後脚は、側方から加わった大きな荷重によって破損したものと考えられた。JISに基づく脚部の静的側方強度試験の結果、苦情品（椅子）及び苦情同型品（椅子）脚部は、側方からの力に対する強度は十分でなかったが、今回の事故の状況では脚部に側方から大きな荷重が加わることは考え難かった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
48	座椅子	座椅子を購入して数日使用したところ、子ども2名の身体に湿疹が出た。診察を受けたところ、虫が原因とのことだった。座椅子に虫がいるか調べてほしい。	苦情品の外側表面からはチリダニ科の一種のダニ、およびコナチャタテ科の一種の昆虫が検出された。体長は、ダニが約0.25～0.4mm、昆虫が約1～1.3mm程度であり、その大きさから、側生地を通り抜ける可能性も考えられた。検出されたダニ、および昆虫は、一般家庭をはじめさまざまな室内塵の中に生息することが知られているため、どこで付着したのかまでの特定には至らなかった。
49	座椅子	座椅子を購入して数日使用したところ、子ども2名の身体に湿疹が出た。診察を受けたところ、虫が原因とのことだった。原因と考えられる虫がいないか、座椅子の外部カバーおよび内部ウレタンフォームを調べてほしい。	テスト及び調査の結果、苦情品の側生地の外側表面、および内部ウレタンフォーム表面からは、チリダニ科とホコリダニ科の一種のダニが、側生地の内側からは、それらに加えチャタテムシ目の一種の昆虫も検出された。検出されたダニ、および昆虫は、一般家庭をはじめさまざまな室内ごみの中に生息することが知られているため、いつの時点で付着したのかまでの特定には至らなかった。また、検出されたダニ、および昆虫は、人に対して刺咬・吸血などの直接的な被害を与える可能性のないものであったが、チリダニの死骸やフンは、アレルギーを引き起こす物質（アレルゲン）として知られている。
50	ベッド	組み立て式の木製親子ベッドを使用していたところ、キャスターの取り付け部分が破損した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の下段ベッドは、キャスターを取り付ける補強棒に挿入された鬼目ナットが固定されておらず、キャスター取り付け部に加わった力によってワッシャが木材にめり込み、木材側の下穴が破損したものと考えられた。なお、テストのため新たに購入した苦情同型品の補強棒には、鬼目ナットではなく、固定される爪付きTナットが使用されており、平ワッシャも破損時の平ワッシャより大きく、キャスター取り付け部の強度に問題はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
51	ベッド	購入したベッドのにおいて体調を崩した。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者が苦情品で感じたにおいては、苦情品から放散されたホルムアルデヒドと、微量のエタノール、アセトン、メチルエチルケトン等の物質が混合したものと考えられた。また、苦情品を6畳相当の部屋に設置した場合のホルムアルデヒドの気中濃度は、厚生労働省が定めている室内濃度指針値を上回った。なお、モニターテストにおいても全員が何らかのにおいを感じ、中には「強いにおい」と感じたモニターもあり、少数ではあるが、苦情品を使いたくないとするモニターもいた。苦情品は約4カ月使用されたものであり、納品時の状態やこれまでの変化については不明であった。
52	エアベッド	エアベッドを使用していたところ空気が抜けた。空気が抜けた原因を調べてほしい。	苦情品は、内部構造の「左後側-裏面」の支持材同士が正しく接合されていなかったことにより、一部の支持材が張力により裏面とともに破損し穴が開いたことが、空気が抜けた原因であった。なお、耐久性試験の結果から、苦情品の後継品は参考品2銘柄と比較して耐久性が著しく劣ることはなかった。
53	二段ベッド	二段ベッドのはしごに貼ってあった滑り止めが足の裏に刺さった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の滑り止めシートは、規格・基準を参考としたテストでは表面が鋭利な部分とは判定されなかった。また、疑似皮膚に苦情品の滑り止めシートを80kgの荷重で押し当てても、表面の粒子がはく離して疑似皮膚に刺さることもなかった。なお、提供された皮膚片の中からは、刺さったと思われる異物を確認することができず、異物が滑り止めシートに由来するものなのか調べられなかったため、事故原因の特定には至らなかった。
54	クッション	クッションを半年使用したところ、クッション材の軟質樹脂がバラバラになってしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品のクッション材に、相談者の体重相当(50kg)の重りを載せて振動を加えた結果、一部に破損がみられたことから、苦情品のクッション材は外力による負荷が要因となってバラバラになった可能性が考えられたが、苦情品の変形や破損状態までには至らず、商品に問題がないか判断はできなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
55	クッション	クッションを1カ月使用したところ、クッション材の軟質樹脂がバラバラになってしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品について、耐久性を調べるため、クッション材に50kgの重りを載せて振動を加えた結果、一部に摩耗による擦れた跡が見られたが、今回テストした範囲では苦情品のような破損状態は再現せず、商品の耐久性に問題ないかの判断はできなかった。
56	カーペット	7年前に購入したカーペットから赤い粉が出てくる。赤い粉が何か調べてほしい。	粉は、苦情品のパイル糸の先端側が、紫外線等の影響により劣化し、掃除機で吸ったり指で擦ったりするだけで容易に破断するようになり、それらが粉として出てきたものと考えられた。なお、提供された粉全体が赤く見えるのは、赤色以外の色のものも含まれているが、赤色のものの比率が高いためであった。
57	マット	ジョイント式マットのにおいがひどく使用できない。においの原因を調べてほしい。	苦情品のマットから、樹脂臭を呈することで知られるベンズアルデヒド及びアセトフェノンが検出された。ベンズアルデヒドは染料の原料などに用いられる物質であり、アセトフェノンは溶剤やゴム薬原料などに用いられる物質である。また、苦情品のにおいについてモニターテストを行ったところ、多くのモニターが何らかのにおいを感じていたものの、においの快・不快についてはモニター全員が「どちらでもない」と回答した。
58	バスマット	入浴後に珪藻土（けいそう）土のバスマットに乗ったところ、破損した。商品に問題ないか調べてほしい。	苦情同型品を用いて実使用を想定し、平らなフローリングに置いて足踏みするテストを行ったが、苦情品のような破断は再現せず、苦情品が破断した原因は不明であった。
59	珪藻土（けいそうど）マット	珪藻土（けいそうど）マットにアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。
60	珪藻土（けいそうど）マット	珪藻土（けいそうど）マットにアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。
61	珪藻土（けいそうど）マット	珪藻土（けいそうど）マットにアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。
62	珪藻土（けいそうど）マット	珪藻土（けいそうど）マットにアスベストが入っていないか調べてほしい。	苦情品からは、アスベストは検出されなかった（検出下限値：0.1%）。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
63	照明器具	天井からつり下げていた照明器具のガラスシェードが割れて落下し、室内に傷がついた。割れた原因を調べてほしい。	苦情品は、ガラス製ランプシェードに応力が残った状態であったことに加えて、何らかの原因で内側表面に傷がついていたことにより、この傷を起点に亀裂が徐々に進行し、最終的に破断に至ったものと考えられた。なお、傷がついた原因は、製造時または購入後の組み立て時などの可能性が考えられたが特定まではできなかった。
64	LED ヘッドライト	LED ヘッドライトを購入し、届いてすぐに充電をしていたところ、充電池が破裂した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は充電池の初期不良、またはマイナス端子の接触不良に伴う温度上昇の影響で、充電池内部にガスが発生し内圧が上昇、充電池の破裂に至った可能性が考えられた。しかし、再現テストにおいて充電池の破裂は確認されず、また本体も正常に機能しているとみられ、明確な原因の特定には至らなかった。なお、苦情品の充電池には安全弁等の機構が見られず、電気用品安全法に基づくPSEマークの表示も確認されなかったほか、充電池の容量の表示についても正確ではないものと考えられた。
65	入浴用いす	入浴用いすに座り、足を洗おうとしたところ、いすから滑り落ちてけがをした。入浴用いすの座面が滑りやすいか調べてほしい。	苦情品の座面形状は参考品と比較して横幅が小さく、後側の盛り上がりも小さかった。静止摩擦係数及び動摩擦係数を測定した結果、参考品と比較して著しく滑りやすいとは言えなかった。また、苦情品の取り扱い説明は座面裏側に浮き彫り文字で表示されていたが、参考品も同様に座面裏側に浮き彫り文字で表示があり、苦情品の表示だけが特異ではなかった。なお、JIS T9260：2011「福祉用具―入浴用いす」8.2を参考に前方安定性試験、側方安定性試験、後方安定性試験を行った結果、JISの基準を満たしていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
66	洋服ブラシ	クリーニングケース付き洋服ブラシを使用したところ、クリーニングケースからブラシを引き抜きにくい。引き抜く際の力を調べてほしい。	苦情品はクリーニングケースからブラシを引き抜く際に、平均 70.0N (7.1kgf) の力が必要であった。一方、複数購入した苦情同型品の引き抜き力を調べたところ、個体差により苦情品よりも小さいものや大きいものもあった。苦情品と引き抜き力が近い苦情同型品を用いたモニターテストでは、「とても引き抜きにくい」という回答が多くみられたことから、苦情品はクリーニングケースからブラシを引き抜く際に大きな力を要する商品であった。
67	除湿シート	除湿シートを電子レンジで加熱したところ、シートに穴が開き、シリカゲルがシートの外に出てきた。シートに穴が開いた原因を調べてほしい。	苦情同型品について、相談者からの申し出に基づく再現テストを実施したところ、シートに穴は開かず、現象は再現しなかった。しかし、吸湿量が少ない苦情同型品を用いて加熱を繰り返したところ、シートに穴が開き、シリカゲルがこぼれ出したことから、電子レンジによって過剰に加熱されたことが原因と考えられた。一方、吸湿によって色が変化するシリカゲルは標準吸湿量に対して少ない状態でも吸湿した状態の色を示すことから、複数枚使用した場合、シリカゲルの吸湿量が少ない状態で電子レンジによる加熱が繰り返し行われる可能性があり、除湿シートが高温になるだけでなく、電子レンジへ過大な負荷がかかると考えられた。
68	踏み台	プラスチック製の踏み台を使用していたところ破損し、転倒した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、上段ステップの端に加えられた荷重により下段のステップと脚部のつなぎ目が破損したものと考えられたが、苦情同型品を使用した強度テストでは耐荷重量 100kg の 3 倍以上の荷重を加えるまで破損は生じなかった。なお、苦情品には、成型時に混入した気泡によるものと考えられる孔が破断面に多数散在していたことと、ステップと脚部のつなぎ目の根元部分の下端の厚さが薄かったことから、苦情同型品と比較して強度が低かった可能性があった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
69	テーブルタップとコンセント	テーブルタップを使用していたところ、テーブルタップのプラグとコンセントが焦げていた。焦げた原因を調べてほしい。	苦情品のコンセントの差込口とテーブルタップの電源プラグが溶けた原因は、コンセントの刃受の変形によりテーブルタップの電源プラグの栓刃との接触が不安定となり、電気的な抵抗が増大して刃受および栓刃が発熱したためと考えられた。また、その発熱により電源プラグの栓刃周囲の樹脂、およびトラッキング防止樹脂が溶融したことに加え、栓刃が溶融し刃受表面へ溶着したものと考えられた。コンセントの刃受の変形は、焼損の見られた差込口のみで見られたことから、電源プラグの抜き差しや使用の際に外力が加わったこと等、経年使用により発生したものと考えられた。
70	発電機	発電機の給油タンクからガソリンが漏れ出し、その後エンジンがかからなくなった。エンジンがかからなくなった原因を調べてほしい。	苦情品のエンジンがかからなかったのは、セルスターターを駆動するバッテリーが過放電状態であったことや、スパークプラグがくすぶり気味であったことからチョークレバーの調整具合により吸い込んだ空気に対して燃料が多かった可能性が考えられた。また、保管時に残っていたガソリンが劣化して始動性が悪化していた可能性も考えられたが、当時のガソリンの状態が不明なため、調査不可能であった。なお、ガソリンが漏れた原因は燃料タンクの勘合部の形状により燃料ホースとの密着性に偏りがあったためと考えられた。
71	無線カメラ	無線カメラにメモリーカードを挿入したところ、メモリーカードが本体内部に入り込み、取り出せなくなってしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はSDカードスロットの外観や回路基板に対する取り付け状態に異常が見られなかったことから、microSDカードがSDカードスロット下の隙間に挿入されたことにより、内部に入り込んでしまったものと考えられた。また、苦情品はカバーのねじ穴部にバリが見られたことなどから、苦情同型品に比べてSDカードスロット周りに隙間が生じており、microSDカードが内部に入り込みやすい状態であった可能性が考えられた。
72	節電シール	貼ると節電効果があることをうたったシールを購入したが、節電効果があるか調べてほしい。	消費電力計を用いて調査した結果、苦情品を使用することによる明確な節電効果は確認されなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
73	子ども用下着	子ども用下着を着用後に洗濯したところ、部分的に茶色く変色した。変色した原因を調べてほしい。	苦情品が変色した原因は、レーヨン繊維に異物が付着したためと考えられた。異物が付着した原因については特定に至らなかったが、着色が顕著にみられた部分からは、化粧品などに使用されることが知られているグリセリン、ベヘニルアルコール、スクワレンと推定される成分などが検出されたことから、異物は化粧品などに由来する可能性も考えられた。
74	婦人下着	婦人下着を一回着用して洗濯したところ、伸びてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品の洗濯前後での寸法変化率は、個体により差がみられたものの、全体としては収縮する傾向にあったことから、苦情品でも同様に洗濯により収縮した可能性が考えられた。また、モニターテストでは、洗濯前後にかかわらず、パッドおよびアンダーバストの位置が上であるとの評価が多く、併せて考えると、使用者の体型によっては違和感がより顕著となる可能性も考えられた。
75	ブラジャー	通信販売でサイズ表記を見て購入したブラジャーを使用したところ、サイズが合わなかった。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品3点および苦情同型品を平らな面に広げたときのアンダーバストの寸法を測定したところ、表示のサイズよりも短かったが、アンダーバストが約70cmのマネキンに着用させることができた。一方、バストとアンダーバストの差は、販売サイトのサイズ表と照らし合わせると、Iカップのバストとアンダーバストの差(25cm)に近い値であった。なお、JIS規格では苦情品のサイズ(Jカップ)について規定はないが、苦情品2点には、「JIS規格」と記載されていた。
76	ブラジャー	通信販売でブラジャーを購入したところ、着用できないほどサイズが小さいと感じた。サイズの表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品は参考品に比べてアンダーバスト部分を表示の最大寸法(80cm)まで伸ばすために大きな力が必要であったが、周囲長約80cmの樹脂性の柱体に着用させることができた。また、モニターテストでも、10名中9名は表示の最大寸法まで伸ばすことができたことから、表示に問題があるとまでは言えなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
77	コート	保管していたコートの一部が変色していた。変色した原因を調べてほしい。	苦情品の変色は、裾や前打ち合わせなどの折り返し部分に発生しており、生地の内側に使用された芯地接着面に観察された樹脂状の黄色の付着物によるものと考えられた。この成分の特定はできなかったが、折り返しという特定の部位に黄変が生じていたことから、折り目をつけるために使用されたものに由来する可能性が考えられた。また、苦情品の表生地は、ポリエステル100%の基布に毛100%のパイルを織り込み、ポリエステル100%の裏張りを施したもので、羊革は使用されておらず、本体品質表示の「表 羊革」という記載は問題があると考えられた。なお、家庭洗濯等取扱方法の表示が旧規格であるJIS L0217の記号であったことから、製造から時間が経過していた可能性も考えられた。
78	紳士シャツ	麻の紳士シャツの襟と両袖に変色が生じた。変色の原因を調べてほしい。	苦情品の変退色を観察したところ、汗と光の複合によるものと特徴が一致していた。そこで、光および汗に対する染色堅牢度を調べたところ、苦情品は酸性、アルカリ性のいずれの汗でも光との複合作用により変退色が起きやすい状態にあったことから、変退色はこれに起因するものと考えられた。
79	Tシャツ	Tシャツを初めて着て洗濯したところ、農作業でついた汚れが落ちなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の汚れが顕著であった部分では、生地表面に用いられている異形断面繊維の溝等に汚れが入り込んでいる様子が確認された。また、JISに従った防汚性試験の結果、苦情同型品は、類似の混用率である白色のTシャツやこれまで問題なく汚れが落ちていたというTシャツと同じ「綿100%」の白色のTシャツに比べると、泥汚れや粉じんなどの汚れが落ちにくい傾向がみられた。
80	紳士ズボン	通信販売で購入した紳士ズボンを数回着用したところ、縫い目がほつれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、3点とも股ぐり（尻側）に縫い糸切れが生じて縫い目がほつれており、損傷部周辺の縫い糸の状態から、着用時等の摩擦により縫い糸が摩耗して切れた可能性が考えられた。苦情品は、同程度の価格で用途が近いと考えられた商品に比べて強度に劣る縫製方法で、股ぐりの補強もなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
81	ワンピースとネックレス	ワンピースを着用し、ネックレスを付けて外出したところ、ワンピースの首元のあたりが変色した。変色した原因を調べてほしい。	苦情品のワンピースの生地は耐光堅ろう度がやや低かったものの、汗堅ろう度や汗耐光堅ろう度はいずれも JIS 基準をおおむね満たすようなものであった。しかし、生地が汗などによりぬれた状態で苦情品のネックレスと触れた場合、色調がわずかに変化する可能性があったが、苦情品のワンピースの首元のような色調への変退色は再現しなかったため、苦情品の変退色の原因はわからなかった。
82	運動靴	運動靴を雨の日に履くと、同じメーカーの他の靴に比べて滑りやすいと感じる。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、相談者が滑りにくいと感じていた参考品よりも、湿潤条件において動摩擦係数がやや小さく、滑りやすいと考えられ、またモニターテストでも、そのような傾向がみられた。しかし、運動靴の表底については、公的な基準はなく、商品に問題があるとまではいえなかった。
83	雨靴	防水性をうたった雨靴を使用したところ、雨靴の中に水が入った。商品に問題がないか調べてほしい。	JIS S5005「長靴」の「8.2 製品の防水性」を参考に試験を行ったところ、苦情品および苦情同型品のいずれにおいても水漏れはみられなかった。なお、モニターテストでは開口部からの水の浸入により足の甲や裏が濡れるという状態がみられたが、指先だけが濡れるという状態は再現しなかったことから、相談者に生じた状況の原因については究明に至らなかった。
84	リュックサック	リュックサックのチェストベルトの根元部分がリュックサック本体から外れてしまう。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のショルダーベルトのワイヤーに取り付けられている、チェストストラップの根元パーツのワイヤーへの取付強度は、100N (10.2kgf) で、同価格帯の参考品 3 銘柄 (133N (13.5kgf) 以上) よりも低いことがわかった。しかしながら、苦情品のような登山用リュックサックについては、チェストストラップの取り付け強度に関する規格・基準がないため、取り付け強度に問題があるかまでは判断できなかった。
85	指輪	18 金の指輪を購入したが、表示が疑わしい。金を使用されているか調べてほしい。	苦情品には、18 金であることを示す刻印等はみられなかったが、表面の元素分析を行ったところ、主に金が検出され、そのほかに銅、銀が検出されたことから、苦情品の表面には、金を主材とする合金が使用されているものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
86	紳士用ベルト	本革であることを広告でうたっていた紳士用ベルトを購入したが、本革が使用されているか疑わしいので調べてほしい。	苦情品には牛の床革が使用されていた。なお、ベルトの素材表示については、公的な基準等は定められていないが、日本服装ベルト工業連合会が自主的に定めている「品質表示 規程・細則」によれば、ベルト本体における表面の面積 60%以上が表皮付の牛革のもの、もしくは床革のもの、または床革にポリウレタン系のフィルムを施したものを「牛革」と表示することとしており、「本革」と表示することについての記載は、みられない。
87	長傘	長傘を閉じようとしたところ、下ろくろに指を挟まれた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、構造上の特徴として下ろくろと中棒との間に隙間があり、加えて、下ろくろの下端部の縁が鋭利な形状であったため、傘を閉じる際に指の皮膚が巻き込まれて挟まれたものと考えられた。
88	折りたたみ傘	折りたたみ傘を開こうとしたところ、受け骨に触れた指にけがをした。受け骨に鋭利なところがないか調べてほしい。	苦情品および苦情同型品の受け骨の縁部は使用者側を向く方向に組み付けられており、その縁部について、参考として日本の玩具安全基準や米国安全規格テストに基づくシャープエッジテストを準用した結果、鋭利な縁部であると判断された。
89	ジャンプ式折りたたみ傘	ジャンプ式折りたたみ傘を開こうとしたところ、傘ごと前方に飛んで壊れた。商品に問題がないか調べてほしい。	壊れた苦情品はすでに廃棄されており、状態が確認できなかったことに加え、苦情同型品 3 検体について 1000 回開閉を繰り返しても、傘ごと前方に飛んでいく現象は再現しなかったことから、破損原因の特定はできなかった。なお、表示の調査を行ったところ、家庭用品品質表示法に定められている記載がなかった。
90	眼鏡	4カ月前に購入した眼鏡のレンズにひびが入った。ひびが入った原因を調べてほしい。	苦情同型品による加熱テストの結果では、レンズが 70℃以上の熱にさらされたときに苦情品と同様のひびが発生したが、申し出情報では熱による影響を受ける使用方法はしていないとのことであったため、苦情品のレンズ表面のコーティングにひびが入った原因は特定できなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
91	化粧品	インターネットで購入した化粧品に表示通りエタノールが含まれているか調べてほしい。	インターネット通信販売サイトにエタノール濃度が78v/v%である旨の記載がある、苦情品のエタノールの濃度は80.7v/v%であった。なお、苦情品には1-プロパノールが6.8w/w%、2-プロパノールが3.4w/w%含まれていたが、容器の成分表示にはみられなかったため、苦情品は化粧品と考えられたことから、医薬品医療機器等法上、問題となるおそれがあった。また、苦情品本体のラベルには「使用方法：適量をコットンなどに含ませ、手指や爪を消毒します。」、苦情品のインターネット通信販売サイトには「本製品は化粧品として販売しており、消毒用エタノールの代替品として、手指消毒に使用することが可能です。」などの記載がみられ、化粧品に表示できる効能の範囲を超えている可能性があった。さらに、苦情品はアルコール濃度が重量パーセント濃度で60w/w%を超えており、消防法における危険物の「第4類 引火性液体 アルコール類」に該当するが、容器には「火気厳禁」やそれと同一の意味と受け取れる表示はみられず、消防法上問題となるおそれもあった。
92	クレンジングクリーム	無香料と表示されているクレンジングクリームを使用したところ、強いにおいを感じた。においの成分を調べてほしい。	苦情品のおいについてモニターテストを行ったところ、新品の苦情同型品に比べ、においを強く感じる傾向がみられ、使用したくないと回答したモニターもいた。苦情品及び苦情同型品から揮発して主に検出された物質は、成分表示に記載がある物質と考えられたが、苦情品のみから検出、推定されたものは成分表示に記載がなく、その由来と相談者が感じたにおいとの関係については不明であった。
93	消毒をうたった商品	通信販売で購入した手指などの消毒をうたった商品に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	「エタノール71.5%配合」とうたった苦情同型品中のエタノール濃度を調べたところ、重量パーセント濃度で66.2w/w%であり、15℃における容量パーセント濃度は73.5v/v%であった。なお、化粧品と考えられた苦情同型品のインターネット通信販売サイトや販売元のサイトの表示には「手指消毒」等の記載がみられ、医薬品医療機器等法上問題となるおそれがあった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
94	ヘアドライヤー	ヘアドライヤーを使用していたところ、コードの付け根部分から発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品は電源コードの2本の芯線のうち1本が断線し、断線した芯線同士が接触したり離れたりしたことで発火したものと考えられた。なお、苦情同型品を用いて、電気用品安全法に基づく技術基準を参考にしたコードの折り曲げテストを実施したところ、電源コードに損傷は見られなかった。しかし、完全には断線していなかった芯線においても、屈曲や一部が断線していたことから、使用過程において電源コードの本体との接続部付近に意図せず負荷が加わっていた可能性が考えられた。
95	ウィッグ	人毛100%と表示されたウィッグを購入したが、化学繊維のように感じられる。表示に問題がないか調べてほしい。	苦情品の毛繊維は、確認した範囲では、毛小皮（キューティクル）や毛髄質（メデュラ）がみられたこと、およびタンパク質を含むと考えられたことから、人の毛髪である可能性が高いと考えられた。
96	家庭用散髪器具	家庭用散髪器具をはじめて使用したところ、散髪することができない。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を取扱説明書の指示どおり、クシでとかすように髪の流れ方向に押し当てながら動かしたところ、ほとんど散髪できなかった。一方、髪の流れ方向に逆らって動かした場合、散髪はできたものの、刈刃が毛髪を切断する能力が十分ではないため、一回の動作でカットできる髪の毛は少なく、散髪後の毛の端部が引きちぎられたようにギザギザになるなど、用途と価格が同等の参考品と比べて散髪器具としての性能は劣っていた。
97	美顔器	超音波式的美顔器を使用したところ、体調が悪くなった。美顔器から発生する超音波の周波数を調べてほしい。	一般的に超音波の周波数は20000Hz以上とされることから、苦情品から発生する20000Hz以上の超音波を調べたところ、主として約28000Hzのほか、約21000Hzの周波数成分の出力が確認された。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
98	そう身美容器	脂肪を冷却することによるそう身効果をうたった美容器を使用したところ、凍傷になった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は温度を検知するセンサー等は見られず、今回のテストにおいては肌に押し当てる金属部分の温度が-7.5℃まで低下したが、実使用で肌に当てた際の温度は不明であった。また、苦情品は電気用品安全法の対象となる可能性が考えられたが、本体のほか、電源コードおよびアダプタのいずれにもPSEマークの表示が見られなかった。さらに、製造元、販売元、生産国の記載がなく、商品仕様の温度表記も条件が不明確であった。
99	ソフトコンタクトレンズ用消毒剤	ソフトコンタクトレンズ用消毒剤を初めて使用したところ、目に異常が生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	相談者から提供された未開封の苦情品(使用して目に異常を感じた商品と同梱されていたもの)と、当センターで購入した苦情同型品のpHおよび浸透圧には差がみられず、また、いずれでも微生物の増殖は認められず、かつ製造販売元が設定している規格からの逸脱はないと考えられたことから、調査した範囲では商品に問題はみられなかった。
100	冷感タオル	ぬらしてから絞って広げ、振ると冷えるという冷感タオルを購入したが、あまり冷えないと感じた。表示に問題がないか調べてほしい。	今回調査した結果では、苦情品、苦情同型品および参考品A、Bで水分を含ませてから絞って振ることで表面温度の低下がみられ、モニターテストでは、苦情品と苦情同型品の方が、参考品A、Bよりも「冷たくなった」、「やや冷たくなった」という回答が多かった。また、苦情品および苦情同型品について、ほとんどのモニターがパッケージの記載内容から期待する冷感が「十分に得られた」または「得られた」と回答したことから、表示に問題があるとまでは言えなかった。
101	トイレットペーパー	トイレットペーパーを使用したところ、かゆみを感じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の抽出液のpHおよび溶出成分等を調べたところ、接触皮膚炎を起こすことが報告されている金属元素が微量検出された。ただし、これが相談者の症状に関与したかについては、皮膚科専門医による診断が必要である。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
102	電動爪削り	電動爪削りを使用したところ、爪が削れなかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は外観に破損や変形などの異常はみられず、手の模型とネイルチップを用いた動作確認の結果、本体の動作に異常等はみられなかった。しかしながら、カッターが本体表面より奥まった位置にあるため、指の先端部から爪がある程度伸びていないと、爪の両端などカッターに当てられない箇所が生じ、爪を削ることができない構造であった。
103	マスク	ポリウレタン製のマスクを購入したところ強い異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品および苦情同型品から杏仁（あんじん）様の臭気を有するベンゾニトリルが検出され、その量は苦情品において多く検出されたことから、相談者が感じたにおいはこれに由来する可能性が考えられた。ベンゾニトリルは、酸化防止剤や染色溶媒などに使用されることがある。なお、苦情品および苦情同型品から何らかのにおいを感じたモニターは多かったものの、苦情品と苦情同型品に有意な差はなく、また「においの快・不快」を評価したところ、「どちらでもない」と回答したモニターが多かった。
104	マスク	ポリウレタン製のマスクを購入したところ強い異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品および苦情同型品から杏仁様の臭気を有するベンゾニトリルが検出され、その量は苦情品において多く検出されたことから、相談者が感じたにおいはこれに由来する可能性が考えられた。ベンゾニトリルは、酸化防止剤や染色溶媒などに使用されることがある。なお、苦情同型品に比べ、苦情品でにおいを楽に感知したモニターが多く、これをやや不快と感じたモニターが多かったが、いずれも半数以上のモニターが「使ってもよい」と回答した。
105	マスク	不織布のマスクを購入したところ、異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品からは、特徴的なにおいを有するフェノールや2,6-ジ- <i>tert</i> -ブチルフェノールが検出され、相談者が感じたにおいはこれらが混合したものと考えられた。
106	マスク	不織布のマスクを購入したところ、異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品からは、特徴的なにおいを有するフェノールやスチレン、2,6-ジ- <i>tert</i> -ブチル- <i>p</i> -クレゾールが検出され、相談者が感じたにおいはこれらが混合したものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
107	マスク	ポリウレタン製のマスクを購入したところ強い異臭がした。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品および苦情同型品からは、いずれも杏仁様の臭気を有するベンゾニトリルや焦げ臭を有するナフタレン、メチルナフタレン類、ビフェニル、樹脂様の甘い溶剤臭を有する2-エチルヘキサノールと推定されるものが検出されたことから、相談者が感じたにおいはこれらの混合臭と考えられた。
108	マスク	通信販売で素材が綿と表示されたマスクを購入し、初めて使用したところ、顔がかぶれた。マスクに問題がないか調べてほしい。	相談者から提供された未使用の苦情同型品Aおよび別途購入した苦情同型品Bのいずれからホルムアルデヒドは検出されなかった。また、苦情同型品Bからは軽度の皮膚刺激性のあるε-カプロラクタムと考えられる物質が検出された。なお、該当物質により相談者にかぶれ症状が発生するかを確認するには、皮膚科専門医等による診断が必要である。また、苦情品には素材の情報が添付されておらず、相談者が購入したとされる通信販売サイトでは素材について綿以外の情報はみられなかった。苦情同型品AおよびBの三層構造の本体のうち、一、三層目はポリエステル100%であり、二層目は綿96%、ポリウレタン4%であった。
109	電気蓄熱式湯たんぼ	電気蓄熱式湯たんぼに電源を接続して蓄熱していたところ、発火した。発火した原因を調べてほしい。	苦情品はヒーターユニットの固定バンドの接着が外れたことにより、ヒーターユニットの一部が袋内部の空隙に露出する状態となり、通電時、空隙に露出した部分の温度がヒーターのガード及び袋の耐熱温度を超え、溶融、損傷し発火したものと考えられた。
110	電気蓄熱式湯たんぼ	電気蓄熱式湯たんぼを布団に入れていたところ、本体が破裂してやけどを負った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は外力が加わる、または加熱によって内部の圧力が上昇したことで全周の接着面に内部から負荷がかかり破れたものと考えられた。今回テストした時点では、内容液を加熱・停止する機能は動作しており、相談者の申し出による蓄熱充電時間では破れるほどの高温にはならなかった。しかし、苦情品のサーモスタットは動作が不十分であるほか、65℃で動作するサーモスタットの接点に溶着していた痕跡が見られたことから、加熱の際に適切に動作しなかった可能性が考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
111	消毒をうたった商品	通信販売で購入した手指などの消毒をうたった商品に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	インターネット通信販売サイトには「エタノール 72.8%」、「アルコール 70%」の広告がみられた苦情品中のエタノール濃度を調べたところ、重量%濃度で 63.4w/w%であり、15°Cにおける容量%濃度は 71.0v/v%であった。なお、販売サイトの広告には、化粧品と考えられた苦情品に対し「各種の疾病の原因 殺菌効果」の記載がみられ、医薬品、医療機器等の品質、有効性および安全性の確保等に関する法律上、問題となるおそれがあった。
112	消毒をうたった商品	通信販売で購入した手指などの消毒をうたった商品に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	インターネット通信販売サイトで「エタノール 70%」、「アルコール 70%」の広告がみられた苦情品中のエタノール濃度を調べたところ、重量%濃度で 64.5w/w%であり、15°Cにおける容量%濃度は 72.0v/v%であった。なお、販売サイトの広告には、化粧品と考えられた苦情品に対し、容器にはない「消毒」との記載がみられ、医薬品、医療機器等の品質、有効性および安全性の確保等に関する法律上、問題となるおそれがあった。
113	消毒をうたった商品	通信販売で購入した手指などの消毒をうたった商品に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	商品本体に「70%エタノール (洗浄剤)」、「エタノール 70%」との記載がみられた苦情同型品のエタノール濃度を調べたところ、15°Cにおける容量パーセント濃度では 69.8v/v%であり、重量パーセント濃度では 62.3w/w%であった。苦情同型品はエタノール濃度が重量パーセント濃度で 60w/w%を超えているが、容器には消防法で求められている「火気厳禁」やそれと同一の意味を有する表示はみられず、消防法上問題となるおそれがあった。
114	消毒をうたった商品	販売店で購入した手指などの消毒をうたった商品に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	苦情同型品のエタノール濃度を調べたところ、重量パーセント濃度では 62.5w/w%であり、15°Cにおける容量パーセント濃度では 69.3v/v%であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
115	消毒をうたった商品	通信販売で購入した消毒をうたった商品から異臭がする。異臭の原因を調べてほしい。	苦情品からは、焼酎等の酒類の香気成分として知られるアセタールと酪酸エチルが検出され、これらの成分等が異臭の原因と考えられた。なお、雑品と考えられた苦情品の通信販売サイトには、「消毒」、「殺菌」等、雑品に許容される範囲を逸脱する記載がみられ、医薬品医療機器等法上問題となるおそれがあった。また、苦情品の容器に、危険物の「第4類 引火性液体 アルコール類」として求められる表示がされておらず、消防法上問題となるおそれがあった。
116	除菌をうたった商品	販売店で購入した手指などの除菌をうたった商品に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	商品本体に「アルコール 62%」、「エタノール (62%)」の表示がみられた苦情品中のエタノール濃度を調べたところ、重量パーセント濃度で 59.9w/w% であり、15°C における容量パーセント濃度は 67.6v/v% であった。
117	除菌をうたった商品	通信販売で購入した手指などの除菌をうたった商品に含まれるエタノールの濃度を調べてほしい。	購入した販売サイトにアルコール濃度が 75% である旨の記載のあった苦情品のエタノール濃度を調べたところ、重量パーセント濃度では 56.6w/w% であり、15°C における容量パーセント濃度では 64.6v/v% であった。
118	首から下げるタイプの除菌用品	首から下げるタイプの除菌用品から二酸化塩素が出ているかどうか調べてほしい。	苦情品および別途購入した苦情同型品から放散される二酸化塩素を検知管法で調べたところ、いずれからも放散が確認された。放散速度は、苦情同型品に比べ、未使用の苦情品で 5 倍前後となっており、使用開始からすでに約 100 日経過しているという苦情品でも 2～3 倍程度となっていた。なお、苦情品と苦情同型品には、商品の形状、表示内容に相違がみられ、放散の傾向にも相違がみられた。
119	電気パルス発生をうたった装置	体に装着して電気パルスを発生させるという装置から出力されている電気信号を調べてほしい。	苦情品は、電気パルス発生をうたった装置本体からは電氣的な出力がみられ、専用のシートを使用し肌に貼り付けた場合については、わずかに電流が流れる可能性が考えられた。また、イヤホン型のコードを使用した場合については、内部にスピーカーはなく、耳に装着しても電氣的に絶縁されていた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
120	タブレット 端末	タブレット端末内部の充電電池が膨張し本体に隙間が生じた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はバッテリーが膨張していたものの動作しており、バッテリーの機能は失われていなかった。なお、バッテリーが膨張したのは、充放電の繰り返しによるバッテリーの劣化の可能性が高いと考えられた。苦情品はバッテリーの接続の有無や温度を本体側の制御基板で検知できないなど、一部機能が省略されていたほか、構造上、CPUに負荷のかかる処理をすると、バッテリーを含めた内部の温度が上昇し、バッテリーの劣化を早める一因となる可能性が考えられた。しかし、電池内部に何らかの異常があった可能性も考えられることから、明確な原因の特定には至らなかった。
121	充電器	使用しているノートパソコンに対応した充電器を購入したところ、ノートパソコンが故障した。充電器に問題がないか調べてほしい。	苦情品は内部 IC の破損により異常電圧が出力されたことにより、ケーブルおよび接続された機器が損傷したものと考えられた。IC が破損した原因として、IC の初期不良または偶発故障が考えられたが特定できなかった。なお、苦情品はコネクタの金属シェルが基板のグランドと接続されておらず、USB の規格に適合していなかった。
122	スマートフォン	スマートフォンを購入して使用していたところ、1年未満でデータ通信が不調になった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品について SIM カードを用いて動作確認したが、通信できない状況は確認できなかった。また、同一の端末、場所、時間帯でも測定ごとに速度のばらつきがあり、電波状況や混雑度などの環境が影響しているものと考えられた。なお、通信状態を示す矢印が点滅していたとの申し出情報から、バックグラウンドでのアプリや OS の更新ダウンロードによる影響のほか、通信事業者のメンテナンスや障害などの影響も考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
123	スマートフォン	スマートフォンのアプリで通話中、突然スピーカーから大きな音がしたため、左耳が難聴になった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情同型品を用いた音量測定の結果、通常通話、ビデオ通話のいずれも通話相手の音源の音量を下回っていたが、ビデオ通話は通常通話より大きな音量であった。なお、通常通話（スピーカーを耳に近づけた状態）中に、どちらか一方がビデオ通話に切り替えると、もう一方もビデオ通話に切り替わり、耳元のスピーカーから受ける音量は、通常通話時より大きくなることが確認された。
124	スマートフォンケース	スマートフォンケースを装着したところ、ボリュームボタン部分が固く押しにくかった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品(苦情同型品)を対応スマートフォンに装着すると、未装着の状態に比べボタンを反応させるのに4倍以上の力が必要で、形状の近い参考品2 銘柄と比較しても大きな力が必要であった。ボタンとケースには隙間があり、苦情同型品に添付されていたボタン改善用スペーサーを貼り付けると改善することが確認されたことから、苦情品の構造には問題があったと考えられた。
125	スマートフォンケース	本革と表示されているスマートフォンケースの材質が、本革かどうか調べてほしい。	苦情品における皮革様の表面の材質はすべて合成皮革であると考えられた。なお、相談者によると、苦情品の販売サイトには「本革」と表示されていたとのことから、景品表示法上問題となる可能性が考えられた。
126	USB ケーブル	USB ケーブルで充電器とスマートフォンを接続していたところ、USB ケーブルが焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、コネクタ近くのケーブル内の各電線を束ねる部位付近で赤色の被覆電線(プラス極)の素線が断線したことで発熱し、被覆が損傷して絶縁が破壊され、編組線およびアルミ箔(マイナス極)と接触したことにより電流が流れてさらに発熱し、ケーブルの焼損および被覆の溶融に至ったものと考えられた。赤色の被覆電線の素線が断線した原因については、3～4年程度使用していたとの聞き取り情報から、日常の使用によりコネクタ部の根元へ曲げが繰り返し作用したことによる経年劣化が一因と考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
127	USB ケーブル	自動車のシガーソケットに車載充電器、USB ケーブル、スマートフォンを接続し、充電していたところ、スマートフォンと USB ケーブルの接続部から火花が出た。火花が出た原因を調べてほしい。	スマートフォンと USB ケーブルの接続部から火花が出た原因は、苦情品のプラグとスマートフォンのレセプタクルを接続する際、端子の変形や異物の混入などの原因で、プラグ側のプラス端子がプラグ内のマイナス端子と同電位のスプリング(バネ状の金属部品)に接触して短絡に近い導通状態となり、電流が流れ続け、火花の発生や発熱、溶融に至ったものと考えられた。
128	USB ケーブル	タブレット端末を充電中、USB ケーブルコネクタ付近から火花がでて、持っていた手をやけどした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は、USB ケーブルコネクタの根元で赤色の被覆電線(プラス極)の素線が断線したことで発熱し、被覆が損傷して絶縁が破壊されたものと考えられた。これによりプラス極の素線と編組線およびアルミ箔(マイナス極)が接触し、さらなる発熱とともに火花が発生し、被覆の溶融、飛散に至ったものと考えられた。なお、赤色の被覆電線の素線が断線した原因については、日常の使用によりコネクタ部の根元へ曲げが繰り返し作用したことが一因と考えられた。
129	モバイルバッテリー	モバイルバッテリーを充電していたところ、異臭がして本体の一部が溶けていた。溶けた原因を調べてほしい。	苦情品は、バッテリー充放電制御を行う IC が故障し、通電の際発熱したことによって、外装ケースの樹脂を変形・溶融させるに至ったものと考えられた。IC の故障原因については仕様を超える電圧や電流が外部から与えられたことや、静電気による IC へのダメージ、IC の偶発的な故障等の可能性が考えられたが、特定には至らなかった。
130	テント	テントをたたもうとしたところ、アルミ製のポールが破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品の破損部は、分割されたポールをつなぐ接続管が、製造、流通、使用のいずれかの段階でカシメ固定されていた位置からずれて固定が不十分となっており、このことが、破損の要因の1つと考えられた。しかし、曲げテストでは同様の破損は再現せず、破損原因の特定には至らなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
131	グラウンドゴルフクラブ	グラウンドゴルフクラブでボールを打ったところ、シャフトが折れた。折れた原因を調べてほしい。	苦情品はショット時の衝撃で木製のシャフトが折損したものと考えられたが、破損の原因となるような傷や打痕はなく、節や腐食などの欠陥も見られなかったことから、折損の原因の特定には至らなかった。なお、苦情同型品について、グラウンド・ゴルフ協会の用具認定基準に基づく強度試験を実施したところ基準を満たしており、意図的にダフリショットをする実使用テストを実施してもシャフトの異常は認められなかった。
132	スキー板	スキー板が購入後3回の使用で折れた。スキー板が折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、折損部に起点になるような傷や打痕などはみられなかった。また、事故時（最初にひびが入った状態）の状態が保持されていなかったことから、折損した原因は特定できなかった。なお、折れていない方の苦情品について、スキー板の両端を保持して荷重を掛けるテストを実施したところ、相談者の体重の2倍以上の1600Nの力を加えても破損はみられなかった。
133	健康器具	健康器具を使用していたところ、ばねが破損し、顔や首などにけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はSG認定品ではなかったが、苦情同型品についてSG認定基準に基づく強度テスト、耐久性テストを実施したところ、強度に問題はなく、耐久性テストの一部で異状が生じたものの、その異状は苦情品の破損状態とは異なっていた。また、耐久性テストの一部における異状は苦情同型品のみでなく、構造や価格が類似している参考品2銘柄でも同様に生じた。なお、苦情同型品の取扱説明書等にスプリング等に変形がある場合にはすぐに使用を中止する旨の表示があったが、けがを負う可能性についての記載はなかった。
134	健康器具	腹筋を鍛える健康器具を使用中に部品が破損したため頭を打った。部品が破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、使用に伴いスプリングとアームをつなぐワイヤーがアームと接触することでワイヤーの被覆と素線が摩耗したほか、小さな曲率半径で屈伸されたことにより損傷が発生・進行し、使用時の荷重に耐えられなくなった時点で最終的に破断に至ったものと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
135	幼児用自動車	幼児用自動車で子どもが遊んでいたところ、ハンドル部分が熱くなった。熱くなった原因を調べてほしい。	苦情品のハンドル部分が熱くなった原因は、電池ボックスのプラス側の配線の芯線が露出した部分と、電池ボックスの接続部の金具がショートしたことにより過電流が流れ乾電池が発熱したためと考えられた。なお、通常被覆に覆われている芯線が露出した原因については、はんだ付けなどの加工時や組み立て時の配線の挟み込みなどにより損傷した可能性が考えられた。
136	おままごと玩具	金属製のおままごと玩具で幼児が遊んだところ、玩具に黒ずみが生じた。黒ずみが生じた原因を調べてほしい。	苦情品をティッシュで拭いた際についた黒いすすのようなものは、検出された元素等から、苦情品製造時に表面に付着し残存していた微細な金属粉などが原因と考えられた。これらは、苦情同型品による再現テストの結果、通常の家計における洗浄では取り除くことが困難であると考えられた。一方、苦情品本体にみられた黒ずみは、苦情品をティッシュで拭いた際についた黒いすすのようなものや苦情品本体とは検出された元素が異なっていたことから、由来が異なるものと考えられ、検出された元素から汗や唾液の可能性が考えられた。なお、苦情同型品を用いた再現テストの結果、洗浄しただけでは黒ずみは発生しなかったが、人工唾液を塗布し、乾燥させた場合に黒ずみに類似した状態がみられた。さらに、苦情品の黒ずみは洗剤をつけたスポンジでこすることで除去された。
137	タブレット型玩具	タブレット型玩具で遊んでいたところ操作ができなくなり、その後電源が入らなくなった。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は制御基板上の CPU の故障によって起動できない状態になっていた。CPU の故障原因としては部品の不良や偶発故障のほか、筐体（きょうたい）内に混入していたネジにより回路がショートして破壊された可能性なども考えられたが、どの段階でネジが混入したかは不明であった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
138	水鉄砲	子どもが水鉄砲で遊んでいたところ、水鉄砲の筒の部分が外れ、筒の端で手に縫うけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は販売事業者に返品されていたため、調査できなかった。苦情同型品4検体について調べたところ、シリンダーの端部には、樹脂製のキャップが粘着性の物質を介して接合されていた。温水を使用して実施した100回の押し引き動作による使用再現テストでは、キャップが外れることはなかった。さらに、ハンドルを引っ張るテストでは、4検体中3検体はピストンからロッドが抜けた。1検体はキャップが外れたが、その際の力は200N(20.4kgf)以上であった。キャップは容易には外れなかったが、外れた場合、シリンダーの縁は鋭利であるため、けがをするおそれがあった。
139	犬用ガム	飼い犬におやつ用の犬用ガムを与えたところ、のどに詰まらせてしまった。商品に問題がないか調べてほしい。	原材料が牛皮で両端に結び目があるような形状の、中型犬が対象と考えられる参考品3銘柄と苦情同型品を比べると、苦情同型品は軽く、小さかった。なお、ペットフード安全法において農薬や汚染物質等の基準が設定されている成分のうち、調査した7成分については、いずれも基準を満たしており、商品に問題があるとまではいえなかった。
140	ペット用サークル	ペット用サークルを使用していたところ、付属のトレーが破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は破損部の破面がつぶれた状態となっており、亀裂の起点や進展方向を表す特徴的な痕跡等を観察することができなかった。また、苦情同型品を用いた繰り返し荷重テストでは、苦情品のような亀裂は再現しなかった。苦情品の使用期間は3年で経年劣化していることも考えられたが、破損した原因は不明であった。
141	電動草刈り機	電動草刈り機のコードから火花が出た。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は延長コードが鋭利な刃物で切断されており、ブレードに損傷や刃こぼれがみられたが、苦情同型品のコードを苦情品の本体に接続して通電したところ、動作に異常は確認されなかった。参考までに苦情同型品のブレードにてコードを切断してみたところ、火花が生じコードの断面やブレードの損傷状態が苦情品と類似していた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
142	タモ網	タモ網を船のデッキで保管していたところ、網の表面が溶けた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のネット部分は、表面に粘性と流動性のある付着物がみられ、べたつきが感じられたが、ネットの素材そのものが溶けているわけではないと考えられた。また、ネット部分の素材や表面成分の分析結果より、粘性のある液状の付着物は、ネット部分に使用されていた軟質塩化ビニル樹脂に含まれる可塑剤が染み出たものである可能性が考えられた。なお、苦情同型品のパッケージには、直射日光を避け、激しい温度差のない場所で保管する旨の記載がみられた。
143	電気加熱式たばこ	電気加熱式たばこを使用したところ、本体下部から発煙し、専用のスティックが焦げた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品は制御基板に何らかの異常があり、使用の際、ヒーターが過剰に加熱され、専用たばこスティックが焦げて発煙するとともに加熱ユニット内部の溶融・損傷に至ったものと考えられた。なお、事故は苦情品の購入直後の使用で発生していることや、通常触れることができない箇所に異常が見られたことから、初期不良であった可能性が考えられた。
144	自動車用タイヤ	走行中に自動車用タイヤのトレッド面がはく離し、はく離したゴムにより車体が損傷した。はく離した原因を調べてほしい。	苦情品ははく離した1本、はく離していない3本ともに内面の内側と外側には1周にわたりシワがあったことから、空気圧不足で使用されていた経緯があった可能性が考えられた。苦情品の4本はいずれも内側のショルダー部の摩耗が特に進行しており、摩耗により薄くなったショルダー部の強度低下がはく離の要因となった可能性も考えられた。また、はく離していない苦情品3本のうち1本には溝にひび割れがみられたことから、経年劣化も要因として考えられた。
145	自動車用のスプレー缶塗料	自動車の表面についた傷にパテを盛り、その上から自動車用のスプレー缶塗料を使用したところ、塗装した面がしわになった。しわになった原因を調べてほしい。	依頼者より提供された塗装面の写真から、しわを生じている様子、割れている様子、ムラがあり部分的に下地が透ける様子、という3種類の異常が確認された。それぞれの原因として、内部層が十分に乾いていなかった可能性、塗装面を爪で押した可能性、被塗面に不純物が存在していた可能性が考えられた。また、苦情同型品を用いた再現テストを行った結果、塗装面にしわなどの異常を生じることはなく、苦情同型品には問題はみられなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
146	ドライブレコーダー	通信販売で購入したドライブレコーダーが使用開始から9カ月後、運転中に焦げた臭いがして一部が溶けた。商品に問題がないか調べてほしい。	筐体（きょうたい）が溶融した原因は、回路部品の一部であるトランジスタの異常発熱によるものと考えられた。また、microSD カードスロット内の部品破損により、microSD カードが固定できない状態となっていたが発熱による影響かについては不明であった。なお、リアカメラの映像が映し出されなくなった原因は、トランジスタの焼損などによりリアカメラへの電源供給が低下したためと考えられた。苦情品は約9カ月の使用であり、経年劣化したとは考えにくく、トランジスタが焼損した原因として、単品不良や偶発故障などが考えられたが、苦情同型品を入手できず、特定には至らなかった。
147	バイク用ヘルメット	システム型のヘルメットをかぶりバイクで走行中、交通事故により頭部を骨折した。事故後、ヘルメットのあごひもの固定部が破損していることに気づいた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はあごひもの固定金具と帽体を固定するリベットのかしめが不完全なために、事故時の衝撃に耐えられずに、あごひもが固定金具ごと帽体から外れたものと考えられた。なお、苦情同型品ではあごひもを固定する強度に問題は見られなかったことから、苦情品の単品不良またはロット不良の可能性が考えられた。
148	バッテリー充電器	自動車用のバッテリー充電器を使用すると、ラジオにノイズが入るなどの現象が出る。バッテリー充電器から発生する電磁波を調べてほしい。	苦情品から放射される電磁波(磁界:10Hz～400kHz)は、ICNIRP のガイドラインの値を大きく下回っていた。しかし、苦情品は電気用品安全法の対象品目である直流電源装置にあたるものと考えられたが、不適切なPSEマークが貼り付けられていた。
149	自動二輪車のオイル添加剤	自動二輪車のエンジンオイルに添加剤を入れたところ、エンジンから異常音が生じ、故障した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品同型品の添加による当該エンジンオイル同型品の動粘度(100℃)の変化はわずかであり、苦情品を使用したことがエンジンの故障の原因とは特定できなかった。
150	自転車	自転車で走行中にチェーンが切れ、転倒してけがをした。チェーンに問題がないか調べてほしい。	苦情品のチェーンは、JIS規格に規定された引張強さは有していたが、一部に結晶粒界に沿った亀裂が生じている箇所が複数確認されたことから、実使用で繰り返し荷重を受けたことにより連鎖的に疲労破壊したと考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
151	自転車	自転車で走行していたところ、急に前車輪がロックして転倒した。前車輪がロックした原因を調べてほしい。	苦情品の前車輪がロックした原因は、何らかの原因で前ホークが変形したことで前ブレーキのブロックとタイヤが接触する状態となり、そのまま走行中に前ブレーキをかけたためと考えられた。前ホークが変形した原因として、前車輪への異物の巻き込みなどが可能性として考えられる。また、相談者の申し出情報によれば、事故の数日前から走行中に異音がする、ペダルが重いといった症状があったとのことから、その頃に前ホークの変形が生じた可能性も考えられた。なお、苦情同型品の前ホークの強度について調べたところ、JISの基準を満たしており、強度に問題はなかった。
152	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行していたところ、サドルが突然下がり転倒した。数日後にも同じ現象が発生した。商品に問題がないか調べてほしい。	サドルの固定強度を調べることで、シートポストとフレームとの固定について調べたところ、苦情品のフレームに対するシートポストの動きが生じることはなく、サドルへ繰り返し荷重をかけてもサドルが下がる現象は再現しなかったことから、商品に問題はなかった。
153	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行中、転倒しそうになった際に、ブレーキレバーの先端で太ももにけがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品のブレーキレバーに鋭い縁部と判定される部位はなく、その形状や取付位置も参考品2銘柄との明らかな違いはみられなかったことから、商品に問題はなかった。なお、苦情品の前ブレーキは正常に動作せず、常にブレーキがかかった状態であった。このことがバランスを崩す要因であった可能性が考えられた。
154	電動アシスト自転車	電動アシスト自転車で走行中、フレームが破断した。破断した原因を調べてほしい。	苦情品のフレームは、折りたたみ部において、最初に楕円形パイプとフランジとの突き合わせ溶接部が疲労破断し、このことによって円形パイプとフランジとの突き合わせ溶接部に過大な繰り返し曲げ応力が作用し、疲労破断したものと考えられた。最初に楕円形パイプとフランジとの突き合わせ溶接部に亀裂が発生した原因は、溶接不良(母材に対する溶融金属の溶け込み不良)であると考えられた。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
155	自転車（レーシングバイク）	走行中に自転車（レーシングバイク）のフレームが破損した。フレームが破損した原因を調べてほしい。	苦情品はメーカーの日本法人による調査の際に分解されていたことに加え、輸送時などの接触によりフレームの破断面がつぶれており、事故時の状況が保存されていなかったことから、破面観察による破損原因の調査ができなかった。なお、苦情同型品のフレームについて、衝撃強度を調べたところ、JISの基準を満たしていた。さらに、苦情同型品を正面からの繰り返しの衝突で破壊したところ、苦情品のフレームの破損部と近い位置に亀裂、変形が生じた。
156	自転車用クランク	自転車用クランクを市販品に交換したところ、カーブを曲がり切れずに転倒して、けがをした。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品を取り付けた相談者所有の自転車と苦情同型品を取り付けた自転車、純正ギアクランクのままの自転車の3検体について、11名のモニターによりそれぞれの安定性、コントロール性を比較する走行テストをしたところ、過度な急加速や、ペダル操作と著しく異なるような加減速、自転車がコントロールできなくなるような状態になることはなく、速度が出過ぎたり、タイヤの横滑りの発生、自転車がカーブを曲がり切れずに転倒するといったこともなかったことから、苦情品（ギアクランク）が転倒の原因になったとの判断には至らなかった。
157	自転車の部品（シートクランプ）	自転車のシートポストを固定するための部品（シートクランプ）に不具合が生じ、シートポストを固定できなくなった。固定できなくなった原因を調べてほしい。	苦情品は下側のボルトを受ける座が破損したために、下側のボルトを締め付けることができなくなり、シートポストを固定することができなくなったと考えられた。苦情品の下側のボルトを受ける座が破損した原因は、製造時より肉厚が著しく薄く、規定内のボルトの締付トルクにも耐えられないほど強度が不足していたためと考えられ、苦情品は製造不良と考えられた。
158	スマートフォンホルダー	自転車に取り付けたスマートフォンホルダーがスマートフォンごと外れたため、スマートフォンが故障した。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品はスマートフォンの支持部の固定が不完全な状態であったためにジョイント部から外れたものと考えられた。なお、テストした範囲では「カチッ」と音がする最も奥までスライドして固定した状態であれば、試験路での実走行試験で支持部がジョイント部から外れることはなかった。一方、苦情品の説明文は英語のみで、その内容に具体的な固定状態を示す説明文や図等がなかった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
159	歩行補助車	歩行補助車を使用していたところ、ハンドブレーキが折れ、転倒した。折れた原因を調べてほしい。	苦情品は、駐車ブレーキが掛けられていない状態で使用中に、何らかの理由でハンドブレーキに下向きの力が繰り返し加えられたことによって、パイプが板状につぶし加工されている端部に徐々に亀裂が進行し、破断に至ったものと考えられた。苦情品のハンドブレーキは、駐車ブレーキを掛けていないときに下向きに押すとねじりの力が掛かる構造であったことに加え、パイプが板状につぶし加工されている境界部が応力集中しやすい形状であったことが破断の要因と考えられる。ただし、同じ形状の苦情同型品は入手できず、強度を調べることはできなかった。なお、入手した苦情同型品はハンドブレーキのつぶし加工の境界部が異なった形状であり、応力が集中しにくいと考えられた。
160	住宅構成材	新築住宅内に白い粉が堆積する。白い粉が何か調べてほしい。	相談者が相談者宅で採取したという試料の大半は、複数の繊維であったが、一部の試料に含まれていた白い粒子は硫酸カルシウムを主成分とする石こうと考えられ、そのほかにもヒトか動物等の表皮や爪が脱落したものと考えられるものもみられた。なお、繊維は形状および材質から、衣類やヒトか動物等の体毛に由来するものである可能性が考えられた。
161	床材	傷がつきにくいとうたった床材に張り替えたが、椅子の脚で傷がつき、落下したスマートフォンでへこみができた。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品の耐傷性試験の結果は苦情品と同様に耐傷性をうたった参考品の3銘柄と比較して、数値上に若干の差はみられたものの、相談者の申し出に基づく、椅子の脚を引きずる動作、スマートフォンを落下させる動作の再現テストでは顕著な差はみられなかった。
162	ドアノブ	トイレのドアノブをアルコール消毒していたところ、ひびや亀裂が生じ、破損した。破損した原因を調べてほしい。	苦情品は、消毒の際に付着したアルコール（エタノール溶液）によって、溶剤クラックを生じたものと考えられた。なお、苦情同型品の取扱説明書には、清掃時の取り扱いに関して、「アルコール類（中略）は絶対に使用しないで下さい。クラックや破損の原因になり、手を傷つける恐れがあります。」との表示があった。

SNO	商品名	目的	テスト結果の概要
163	畳	畳の表替えをしたところ、泥のようなにおいがする。においの原因を調べてほしい。	苦情品の畳表からは、芳香族炭化水素類や鎖式炭化水素類、アルデヒド類、有機硫黄化合物等と考えられる揮発性成分が主に検出され、苦情品で感じられたにおいはこれらが混合したものと考えられた。また、苦情品のにおいについてモニターテストを行ったところ、全員がいわゆる「畳」のにおいとしながらも、半数近くが不快に感じ、この畳表を使いたくないというモニターも3割弱いた。
164	シャワーヘッド	シャワーヘッドのカートリッジを交換する際、落下したシャワーヘッドから外れた部品を拾おうとしたところ、端部で指を切った。商品に問題がないか調べてほしい。	苦情品、苦情同型品の散水板の縁部について、ST基準を準用してテストしたところ、潜在的に危険な鋭い縁部と判定された。さらに、苦情品、苦情同型品のシャワーヘッドキャップを落下させた場合、10～20cmと低い高さでシャワーヘッドキャップから散水板が外れた。取扱説明書には散水版の縁部に触れないよう記載されていたが、外れて落ちた散水板を拾い上げたりシャワーヘッドキャップに戻す際には、鋭利な縁部に触れる可能性は十分あると考えられた。
165	止水栓	蛇口から出る水道水が金属のような味がする。止水栓からニッケルが溶出していると思われるので、ニッケルの溶出量を調べてほしい。	当センターで購入した苦情同型品について、「給水装置の構造及び材質の基準に関する省令」の浸出に関する試験を行ったところ、亜鉛、カドミウム、水銀、鉛、味は基準に適合していた。ニッケルについて基準はないが、参考として調べたところ、浸出液のニッケル濃度は3.2mg/Lであった。当センターで調べた限りでは異味は感じられなかったことから、相談者が感じた異味とニッケルの浸出の関連については不明である。

※消費者庁からの依頼に基づく商品テスト3件を除く。

外部試験機関へ委託したテスト

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
1	柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供（2020年）（報道発表）	総揮発性有機化合物	
2	柔軟仕上げ剤のにおいに関する情報提供（2020年）（報道発表）	においの強さ	6段階臭気強度表示法
3	グラウンドゴルフクラブ	シャフト強度試験	用具標準規則
4	粉つぎ器	破断面調査	
5	健康食品	成分分析	日本薬局方
6	米	産地の鑑定	
7	米	品種鑑定	
8	米	米の鮮度	
9	健康食品	ビタミンCの分析	「食品表示基準について」別添栄養成分等の分析方法等
10	コート	繊維の組成	JIS L 1030
11	止水栓	浸出に関する試験	給水装置の構造及び材質の基準に関する省令
12	ワンピースとネックレス	染色堅ろう度試験① 光に対する染色堅牢度試験	JIS L 0842
13	ワンピースとネックレス	染色堅ろう度試験② 汗に対する染色堅牢度試験	JIS L 0848
14	ワンピースとネックレス	染色堅ろう度試験③ 光及び汗に対する染色堅牢度試験	JIS L 0888
15	ワンピースとネックレス	染色堅ろう度試験① 光に対する染色堅牢度試験 (検証)	JIS L 0842
16	ワンピースとネックレス	染色堅ろう度試験③ 光及び汗に対する染色堅牢度試験 (検証)	JIS L 0888
17	婦人下着	寸法変化率試験①	
18	婦人下着	寸法変化率試験②	
19	テーブル	曲げに対する強度調査	JASS 9 T 101

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
20	雨靴	防水試験	JIS S 5005
21	バッテリー充電器	電磁界測定	IEC62233
22	自転車	前ホークの強度（曲げ強度）	JIS D9301
23	自転車	前ホークの強度（衝撃強度）	JIS D9301
24	自転車	前ホークの強度（疲労強度）	JIS D9301
25	除菌剤	エタノール濃度	
26	マスク	ホルムアルデヒド溶出試験	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
27	マスク	揮発性有機化合物の分析	
28	犬用ガム	成分分析	愛がん動物用飼料の安全性の確保に関する法律
29	調理器具	溶出試験	食品衛生法
30	マスク	ホルムアルデヒド溶出試験	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
31	マスク	揮発性有機化合物の分析	
32	マスク	ホルムアルデヒド溶出試験	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律
33	マスク	揮発性有機化合物の分析	
34	自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕（報道発表）	ガラス突起部の硬さ試験	JIS D 5716
35	自動車用緊急脱出ハンマーによるガラスの破砕（報道発表）	耐寒及び耐熱性	JIS D 5716
36	マスク	揮発性有機化合物の分析	
37	マスク	揮発性有機化合物の分析	
38	消毒をうたった商品	エタノール濃度	酒税法
39	化粧品	エタノール濃度	
40	化粧品	エタノール濃度（検証）	
41	化粧品	1-プロパノール濃度	
42	化粧品	2-プロパノール濃度	

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
43	マット	揮発性有機化合物の分析	
44	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度(報道発表)	エタノール濃度	
45	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度(報道発表)	メタノール濃度	
46	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度(報道発表)	エタノール濃度(検証)	
47	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度(報道発表)	メタノール濃度(検証)	
48	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度(報道発表)	イソプロパノール濃度	
49	液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗浄用アルコールのエタノール濃度(報道発表)	エタノール濃度(検証)	
50	消毒をうたった商品	エタノール濃度	
51	消毒をうたった商品	エタノール濃度(検証)	
52	キッチンペーパーホルダー	接着強さの調査	
53	除菌をうたった商品	エタノール濃度	
54	マスク	ホルムアルデヒド試験	家庭用品規制法
55	マスク	混用率試験	JIS L1030-1,-2
56	マスク	ホルムアルデヒド試験(検証)	家庭用品規制法
57	消毒をうたった商品	揮発性有機化合物の分析	
58	消毒をうたった商品	エタノール濃度	
59	ハンドジェル	エタノール濃度	

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
60	消毒をうたった商品	エタノール濃度	
61	自転車（レーシングバイク）	フレームの衝撃強度	JIS D 9304:
62	自転車（レーシングバイク）	衝突試験	
63	消毒をうたった商品	エタノール濃度	
64	クッション	素材の調査	
65	クッション	熱分析	
66	除菌をうたった商品	エタノール濃度	
67	座椅子	虫の搜索検査	
68	運動靴	耐滑試験	JIS T 8101
69	健康食品	ジンセノサイド Rg1, Rb1 の定量	
70	健康食品	S-アリルシステインの定量	
71	物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」（報道発表）	有効塩素濃度、pH	食品添加物公定書
72	物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」（報道発表）	有効塩素濃度、pH（検証）	食品添加物公定書
73	物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」（報道発表）	有効塩素濃度	食品添加物公定書
74	健康器具	SG 認定基準に基づく強度テスト	CPSA0039
75	健康器具	SG 認定基準に基づく耐久性テスト	CPSA0039
76	ドアノブ	破面観察	
77	Tシャツ	汚れの付きにくさ及び落ちやすさ	JIS L 1919
78	ソフトコンタクトレンズ用消毒剤	pH	
79	ソフトコンタクトレンズ用消毒剤	浸透圧	
80	ソフトコンタクトレンズ用消毒剤	無菌試験	

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
81	紳士シャツ	染色堅ろう度	JIS L 0888
82	自動二輪車のオイル添加剤	調査(動粘度 100℃)	JIS K 2283
83	自動二輪車のオイル添加剤	調査(ガソリンの混入)	JPI-5S-24
84	座椅子	虫の搜索検査	
85	パックごはん	品種判別	DNA 鑑定試験
86	ベッド	VOC、TVOC	JIS A 1911
87	紳士用ベルト	皮革の鑑別	
88	紳士用ベルト	皮革の鑑別(検証)	
89	電動アシスト自転車	破断面解析(マイクロ観察)	
90	電動アシスト自転車	破断面解析(組織観察)	
91	ペット用サークル	破面観察	
92	ガソリンが漏えいする危険性があるガソリン携行缶(報道発表)	危険物容器および包装(小型容器)の性能試験	
93	眼鏡型の拡大鏡による見え方(報道発表)	レンズの光学的な基本特性	JIS T 7313
94	バイク用ヘルメット	あごひもの強度試験	JIS T 8133
95	ウィッグ	繊維鑑別試験	JIS L 1030-1
96	クッション	分子量測定	
97	トイレトペーパー	pH	
98	トイレトペーパー	ホルムアルデヒド及びフェノール試験	
99	トイレトペーパー	トリフェニル錫化合物及びトリブチル錫化合物試験	
100	トイレトペーパー	ソフトネス、MMD	
101	災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査(報道発表)	一般細菌数	食品衛生検査指針
102	災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査(報道発表)	酸価、過酸化価	
103	災害に備えた食品の備蓄に関する実態調査(報道発表)	糊化度	

	テーマ又は品目	テスト項目名	規格・基準名
104	キッチン用品（棒型）	アスベストの分析	JIS A 1481-1
105	キッチン用品（スコップ型）	アスベストの分析	JIS A 1481-1
106	キッチン用品（輪型）	アスベストの分析	JIS A 1481-1
107	珪藻土（けいそうど）マット	アスベストの分析	JIS A 1481-1
108	珪藻土（けいそうど）マット	アスベストの分析	JIS A 1481-1
109	珪藻土（けいそうど）マット	アスベストの分析	JIS A 1481-1
110	スマートフォンケース	皮革の鑑別	
111	珪藻土（けいそうど）コースター	アスベストの分析	JIS A 1481-1
112	珪藻土（けいそうど）マット	アスベストの分析	JIS A 1481-1
113	椅子（ダイニングチェア）	脚部の静的前方強度試験	JIS S 1203
114	椅子（ダイニングチェア）	脚部の静的側方強度試験	JIS S 1203
115	椅子（ダイニングチェア）	落下試験	JIS S 1203

研修分類	講座名・テーマ	開催場所 (共催先)	オンライン 配信	指定 講座	日数	実施時期(始期)	実施時期(終期)	集合研修													
								予定人員	受講者数	うち行政職員	うち相談員	うちその他	うち聴講者 (国家公務員)	うち聴講者 (国家公務員以外)	定員充足率	満足度 回答者 数	満足度 (5段階評 価)	満足度 回答率			
消費者行政職員研修	管理職講座【中止】	相模原		★	2	日間	2020年5月28日	2020年5月29日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者行政職員研修	職員講座【中止】	相模原		★	3	日間	2020年6月22日	2020年6月24日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者行政職員研修	PIO-NETデータ活用セミナー【中止】	相模原		★	2	日間	2020年6月11日	2020年6月12日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者行政職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ(共催)【リアルタイム配信に変更】	北海道	●	★	1	日間	2021年1月21日	2021年1月21日	40	14	10	2	2	0	0	35.0%	14	4.7	100.0%		
消費者行政職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ(共催)【中止】	宮城県		★	1	日間	2021年2月9日	2021年2月9日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者行政職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ(共催)【中止】	愛知県		★	1	日間	2020年7月2日	2020年7月2日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費者行政職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ(共催)	大阪府		★	1	日間	2020年9月3日	2020年9月3日	50	38	37	1	0	0	0	76.0%	37	4.7	97.4%		
消費者行政職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ(共催)【リアルタイム配信に変更】	広島県	●	★	1	日間	2020年10月1日	2020年10月1日	45	46	44	1	1	0	0	102.2%	41	4.9	89.1%		
消費者行政職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ(共催)【リアルタイム配信に変更】	徳島県	●	★	1	日間	2021年1月21日	2021年1月21日	50	13	12	0	1	0	0	26.0%	11	4.9	84.6%		
消費者行政職員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅰ(共催)	熊本県		★	1	日間	2020年10月8日	2020年10月8日	50	32	27	3	1	1	0	64.0%	32	4.7	100.0%		
消費者行政職員研修	【新設】消費者行政職員研修支援コース(講師派遣事業)	宮崎県			1	日間	2020年10月29日	2020年10月29日	40	22	13	7	2	0	0	55.0%	22	4.5	100.0%		
消費者行政職員研修	【新設】消費者行政職員研修支援コース(講師派遣事業)	鹿児島県			1	日間	2021年1月15日	2021年1月15日	40	39	37	2	0	0	0	97.5%	27	4.5	69.2%		
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(基本コース)【中止】	相模原		★	5	日間	2020年5月18日	2020年5月22日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	消費生活相談員基礎講座(実務コース)	相模原		★	3	日間	2020年9月28日	2020年9月30日	50	32	0	29	1	0	2	64.0%	30	4.7	93.8%		
消費生活相談員研修	主任・リーダー的な役割を担う相談員向け研修 -相談窓口の円滑な運営、連携に向けて-	相模原		★	2	日間	2020年11月10日	2020年11月11日	50	13	0	12	1	0	0	26.0%	12	4.3	92.3%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(インターネット取引に関する消費者トラブル -デジタル・プラットフォームに関する現状も踏まえて-)1回目【中止】	相模原		★	3	日間	2020年6月8日	2020年6月10日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(インターネット取引に関する消費者トラブル -デジタル・プラットフォームに関する現状も踏まえて-)2回目【中止】	相模原		★	3	日間	2020年7月8日	2020年7月10日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	専門・事例講座(特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブル -訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入を中心に-)1回目	相模原		★	3	日間	2020年9月7日	2020年9月9日	50	19	1	17	0	0	1	38.0%	18	4.7	94.7%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(特定商取引法関連の高齢者に多くみられる消費者トラブル -訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入を中心に-)2回目	相模原		★	3	日間	2020年10月14日	2020年10月16日	50	26	0	23	0	0	3	52.0%	26	4.8	100.0%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(金融・保険関連の消費者トラブル -投資トラブルへの対応、暗号資産に関する法改正も含めて-)1回目	相模原		★	3	日間	2020年9月14日	2020年9月16日	50	33	0	29	0	0	4	66.0%	31	4.8	93.9%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(金融・保険関連の消費者トラブル -投資トラブルへの対応、暗号資産に関する法改正も含めて-)2回目	相模原		★	3	日間	2020年10月21日	2020年10月23日	50	38	1	34	1	0	2	76.0%	37	4.8	97.4%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(金融・保険関連の消費者トラブル -投資トラブルへの対応、暗号資産に関する法改正も含めて-)3回目	相模原		★	3	日間	2020年11月16日	2020年11月18日	50	40	0	36	0	1	3	80.0%	34	4.8	85.0%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(通信・端末の契約に関する消費者トラブル -携帯電話(スマートフォン)、光回線等を中心に-)1回目	相模原		★	3	日間	2020年11月4日	2020年11月6日	50	53	0	47	0	0	6	106.0%	46	4.9	86.8%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(通信・端末の契約に関する消費者トラブル -携帯電話(スマートフォン)、光回線等を中心に-)2回目	相模原		★	3	日間	2020年12月14日	2020年12月16日	50	44	0	39	0	0	5	88.0%	38	4.6	86.4%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(製品安全に関する消費者トラブル -食品や自動車等、幅広い相談対応のために-)1回目	相模原		★	3	日間	2020年12月2日	2020年12月4日	50	24	0	23	0	0	1	48.0%	24	5.0	100.0%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(製品安全に関する消費者トラブル -食品や自動車等、幅広い相談対応のために-)2回目【中止】	相模原		★	3	日間	2021年1月18日	2021年1月20日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(土地・住宅関連の消費者トラブル -災害発生時における対応も含めて-)1回目	相模原		★	3	日間	2020年12月9日	2020年12月11日	50	39	0	37	0	0	2	78.0%	39	4.8	100.0%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(土地・住宅関連の消費者トラブル -災害発生時における対応も含めて-)2回目【オンデマンド配信に変更】	相模原	●	★	8	日間	2021年3月4日	2021年3月11日	50	131	0	129	0	0	2	262.0%	101	4.9	77.1%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(特定商取引法関連の若者に多くみられる消費者トラブル【中止】 -連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引を中心に-)1回目	相模原		★	3	日間	2021年2月3日	2021年2月5日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	専門・事例講座(特定商取引法関連の若者に多くみられる消費者トラブル -連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引を中心に-)2回目【中止】	相模原		★	3	日間	2021年3月1日	2021年3月3日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(インターネット広告・表示に関する消費者トラブル)1回目【中止】	相模原		★	3	日間	2021年2月17日	2021年2月19日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(インターネット広告・表示に関する消費者トラブル)2回目	相模原		★	3	日間	2021年3月8日	2021年3月10日	50	25	1	23	0	0	1	50.0%	19	4.7	76.0%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)最近の法改正と消費生活相談 -民法、消費者契約法の改正を中心に-)1回目【中止】	相模原		★	2	日間	2020年6月15日	2020年6月16日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)最近の法改正と消費生活相談 -民法、消費者契約法の改正を中心に-)2回目【中止】	相模原		★	2	日間	2020年7月6日	2020年7月7日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)旅行関連サービスの仕組みと消費者トラブル -オンライン旅行取引を中心に-)1回目【中止】	相模原		★	2	日間	2020年6月25日	2020年6月26日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)旅行関連サービスの仕組みと消費者トラブル -オンライン旅行取引を中心に-)2回目【中止】	相模原		★	2	日間	2020年7月13日	2020年7月14日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)キャッシュレス決済と消費者トラブル -多様な決済が関係する相談に対応するために-)1回目	相模原		★	2	日間	2020年9月24日	2020年9月25日	50	38	1	34	0	2	1	76.0%	33	4.9	86.8%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)キャッシュレス決済と消費者トラブル -多様な決済が関係する相談に対応するために-)2回目	相模原		★	2	日間	2020年10月19日	2020年10月20日	50	49	0	47	0	1	1	98.0%	44	4.8	89.8%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)キャッシュレス決済と消費者トラブル -多様な決済が関係する相談に対応するために-)徳島県内開催	鳴門		★	2	日間	2020年11月26日	2020年11月27日	50	45	6	39	0	0	0	90.0%	41	4.7	91.1%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)若者の消費者トラブル -成年年齢引下げを踏まえた相談対応とは-)1回目	相模原		★	2	日間	2020年10月12日	2020年10月13日	50	37	1	31	0	0	5	74.0%	35	4.7	94.6%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)若者の消費者トラブル -成年年齢引下げを踏まえた相談対応とは-)2回目	相模原		★	2	日間	2020年11月12日	2020年11月13日	50	31	1	26	0	0	4	62.0%	30	4.9	96.8%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)若者の消費者トラブル -成年年齢引下げを踏まえた相談対応とは-)徳島県内開催【中止】	鳴門		★	2	日間	2021年1月28日	2021年1月29日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費者相談 1回目	相模原		★	2	日間	2020年10月29日	2020年10月30日	50	22	4	11	0	7	0	44.0%	21	4.7	95.5%		
消費生活相談員研修	専門・事例講座(1泊2日コース)多重債務問題解決に向けた消費者相談 2回目	相模原		★	2	日間	2020年12月7日	2020年12月8日	50	19	1	12	0	6	0	38.0%	18	4.8	94.7%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)多様な相談者への対応と必要な知識 -障がい者、外国人等への対応を含めて-)1回目	相模原		★	2	日間	2020年11月30日	2020年12月1日	50	41	0	37	0	0	4	82.0%	36	4.9	87.8%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)多様な相談者への対応と必要な知識 -障がい者、外国人等への対応を含めて-)2回目【中止】	相模原		★	2	日間	2021年1月28日	2021年1月29日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)SNSの仕組みと消費者トラブル 1回目	相模原		★	2	日間	2020年12月17日	2020年12月18日	50	50	0	45	0	0	5	100.0%	45	4.6	90.0%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)SNSの仕組みと消費者トラブル 2回目 【オンデマンド配信に変更】	相模原	●	★	8	日間	2021年2月15日	2021年2月22日	50	197	6	186	0	0	5	394.0%	162	4.8	82.2%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)SNSの仕組みと消費者トラブル 3回目 【オンデマンド配信に変更】	相模原	●	★	8	日間	2021年2月24日	2021年3月3日	50	198	4	187	2	0	5	396.0%	150	4.8	75.8%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(通信・端末の契約に関する消費者トラブル -携帯電話(スマートフォン)、光回線等を中心に-)1回目【オンデマンド配信を追加】	相模原	●	★	8	日間	2021年11月19日	2021年11月26日	50	154	8	146	0	0	0	308.0%	131	4.8	85.1%		
消費生活相談員研修	【新設】専門・事例講座(1泊2日コース)高齢者の終活に関する消費者トラブル -お -遺言・高齢者サポート等を中心に-)1回目・2回目(徳島県内開催および令和2年 度 消費生活相談員研修専門講座地域コース(長野県) 【同テーマの4講座をまとめてオンデマンド配信に変更】	相模原・ 鳴門・長野県	●	★	8	日間	2021年2月24日	2021年3月3日	150	236	6	228	0	0	2	157.3%	198	4.8	83.9%		
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー(1回目)【中止】	相模原		★	3	日間	2020年7月1日	2020年7月3日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	PIO-NETセミナー(2回目)【中止】	相模原		★	3	日間	2020年7月15日	2020年7月17日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ(共催)【リアルタイム配信に変更】	北海道	●	★	1	日間	2021年1月22日	2021年1月22日	40	14	2	11	1	0	0	35.0%	12	4.7	85.7%		
消費生活相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ(共催)【中止】	宮城県		★	1	日間	2021年2月10日	2021年2月10日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ(共催)【中止】	愛知県		★	1	日間	2020年7月3日	2020年7月3日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
消費生活相談員研修	【新設】基礎力強化研修Ⅱ(共催)	大阪府		★	1	日間	2020年9月4日	2020年9月4日	50	43											

消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	宮城県		1	日間	2020年9月3日	2020年9月3日	40	25	2	23	0	0	0	62.5%	18	4.3	72.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	群馬県		1	日間	2020年10月27日	2020年10月27日	40	24	4	20	0	0	0	60.0%	14	4.9	58.3%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	群馬県		1	日間	2021年3月4日	2021年3月4日	40	26	6	20	0	0	0	65.0%	19	5.0	73.1%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	千葉県		1	日間	2020年10月16日	2020年10月16日	40	26	2	22	2	0	0	65.0%	22	5.0	84.6%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	新潟県		1	日間	2020年11月12日	2020年11月12日	40	25	4	17	4	0	0	62.5%	22	4.7	88.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	滋賀県		1	日間	2020年11月19日	2020年11月19日	40	55	7	48	0	0	0	137.5%	41	4.9	74.5%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	京都府		1	日間	2021年2月16日	2021年2月16日	40	67	8	59	0	0	0	167.5%	45	4.8	67.2%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	京都府		1	日間	2021年2月16日	2021年2月16日	40	67	8	59	0	0	0	167.5%	44	4.7	65.7%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業) 【中止】	奈良県		1	日間	2021年2月5日	2021年2月5日	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	和歌山県		1	日間	2020年9月4日	2020年9月4日	40	50	20	23	7	0	0	125.0%	42	4.6	84.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	山口県		1	日間	2020年12月9日	2020年12月9日	40	13	1	12	0	0	0	32.5%	11	4.6	84.6%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	福岡市		1	日間	2020年8月29日	2020年8月29日	40	28	6	22	0	0	0	70.0%	28	4.8	100.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	北九州市		1	日間	2021年1月16日	2021年1月16日	40	16	0	16	0	0	0	40.0%	16	4.5	100.0%	
消費生活相談員研修	相談関連業務支援コース(講師派遣事業)	佐賀県		1	日間	2020年10月16日	2020年10月16日	40	31	13	16	2	0	0	77.5%	25	4.7	80.6%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育に携わる講師養成講座[基礎コース] 講座実施のために必要な基礎知識と実践手法とは 【中止】	相模原	★	3	日間	2020年5月13日	2020年5月15日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース] 小学生・中学生を中心とした若年者への講座実施に向けて 【中止】	相模原	★	3	日間	2020年6月17日	2020年6月19日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース] 高校生を中心とした若年者への講座実施に向けて	相模原	★	3	日間	2020年9月30日	2020年10月2日	50	21	3	16	2	0	0	42.0%	21	4.9	100.0%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース] 特別支援学校等に通う知的障害(軽度)のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて	相模原	★	2	日間	2020年10月5日	2020年10月6日	50	14	0	12	2	0	0	28.0%	14	4.6	100.0%	
消費者教育推進のための研修	【新設】消費者教育に携わる講師養成講座[対象者別コース] 高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて 【中止】	相模原	★	2	日間	2020年6月4日	2020年6月5日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	消費者教育学生セミナー 【中止】	相模原		2	日間	2020年9月3日	2020年9月4日	72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	【新設】SDGs消費者教育講座-食ロスやエンカルの観点も含めて- (徳島オリジナル講座)	徳島市	★	1	日間	2021年3月25日	2021年3月25日	50	35	12	11	12	0	0	70.0%	28	4.9	80.0%	
消費者教育推進のための研修	【新設】ライフプランニングに焦点をあてた若年者への消費者教育講座 -お金と生活を設計する力を養うために-(徳島オリジナル講座)	鳴門	★	2	日間	2020年10月21日	2020年10月22日	50	25	8	15	2	0	0	50.0%	25	4.9	100.0%	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)(共催)	高知県	★	1	日間	2020年11月27日	2020年11月27日	30	19	0	1	11	0	7	63.3%	17	4.9	89.5%	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)(共催)	沖縄県	★	1	日間	2020年10月9日	2020年10月9日	30	21	0	0	21	0	0	70.0%	20	5.0	95.2%	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力) 【リアルタイム配信等に変更】	玉川大学	●	1	日間	2020年11月29日	2020年11月29日	30	2	0	0	2	0	0	6.7%	2	4.5	100.0%	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力) 【中止】	相模原女子大学		1	日間	2020年8月20日	2020年8月20日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力) 【中止】	大阪教育大学		1	日間	2020年8月18日	2020年8月18日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力) 【中止】	神戸学院大学		1	日間	2020年7月31日	2020年7月31日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力) 【中止】	桃山学院大学		1	日間	2020年8月5日	2020年8月5日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力)	静岡大学		1	日間	2020年10月17日	2020年10月17日	30	11	0	0	11	0	0	36.7%	11	4.7	100.0%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(共催) 【中止】	愛知県	★	1	日間	2021年2月26日	2021年2月26日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(共催)	岡山県	★	1	日間	2020年10月16日	2020年10月16日	30	21	7	8	6	0	0	70.0%	20	4.5	95.2%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業)教員	鳥根県		1	日間	2020年11月30日	2020年11月30日	30	46	7	0	39	0	0	153.3%	29	4.8	63.0%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業)教員	宮崎県		1	日間	2020年11月13日	2020年11月13日	30	23	5	0	18	0	0	76.7%	16	4.7	69.6%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業)コーディネーター	兵庫県		1	日間	2021年2月18日	2021年2月18日	30	23	12	6	5	0	0	76.7%	15	4.7	65.2%	
消費者教育推進のための研修	消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業)コーディネーター 【中止】	宮崎県		1	日間	2020年10月6日	2020年10月6日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者教育推進のための研修	専門知識アップデート講座 【中止】	相模原		3	日間	2021年2月24日	2021年2月26日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座(消費者行政職員向け)	相模原	★	2	日間	2020年11月19日	2020年11月20日	50	17	14	1	0	0	2	34.0%	15	4.5	88.2%	
消費生活サポーター研修	地域の見守りネットワーク推進のための講座(地域で取り組む人向け)(1日コース)	東京		1	日間	2020年12月11日	2020年12月11日	50	30	3	5	20	0	2	60.0%	27	4.6	90.0%	
消費生活サポーター研修	【新設】高齢者の消費者トラブルへの対応と見守り(徳島オリジナル講座) 【中止】	鳴門	★	2	日間	2021年2月25日	2021年2月26日	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費生活サポーター研修	消費生活サポーター研修支援コース(講師派遣事業)	和歌山県		1	日間	2020年10月12日	2020年10月12日	30	36	12	0	24	0	0	120.0%	36	4.8	100.0%	
消費生活サポーター研修	消費生活サポーター研修支援コース(講師派遣事業)	山口県		1	日間	2020年10月30日	2020年10月30日	30	37	3	7	27	0	0	123.3%	35	4.8	94.6%	
消費生活サポーター研修	消費生活サポーター研修支援コース(講師派遣事業) 【中止】	熊本市		1	日間	2021年1月28日	2021年1月28日	30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
消費者リーダー研修	全国消費者フォーラム 【中止】	東京都内		1	日間	2021年2月22日	2021年2月22日	600	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー①	東京		1	日間	2020年9月25日	2020年9月25日	50	45	1	0	44	0	0	90.0%	40	4.6	88.9%	
企業職員研修	消費者問題に関する企業職員セミナー②	東京		1	日間	2020年11月25日	2020年11月25日	50	52	0	0	47	0	5	104.0%	44	4.2	84.6%	
研修分類	講座名・テーマ						実施時期		遠隔研修										
							配信開始	配信終了	登録 箇所数	受講者数	うち行政職員	うち相談員	うちその他	満足度回答者数	満足度 (5段階評価)				
遠隔研修	消費生活相談の意義と役割-相談対応の基本姿勢を学ぶ-						2020年7月1日	2021年3月31日	959	659	74	573	12		659	4.9			
遠隔研修	消費生活相談に必要な改正民法のポイント-債権法改正を中心に-						2020年7月1日	2021年3月31日	959	677	52	615	10		677	4.6			
遠隔研修	近年の消費者契約法改正のポイント-現在の法改正に向けた議論を含む-						2020年7月17日	2021年3月31日	959	561	44	509	8		561	4.8			
遠隔研修	キャッシュレス決済が関係する相談に対応するために						2020年7月17日	2021年3月31日	959	769	53	699	17		769	4.8			
遠隔研修	消費生活相談における相談対応-原則に戻って考え、基本を守って相談処理をする- 【追加】						2020年8月5日	2021年3月31日	959	540	50	484	6		540	4.9			
遠隔研修	旅行に係る消費生活相談に必要な法令と約款の基礎知識~旅行業法と標準旅行業約款を中心に~ 【追加】						2020年8月5日	2021年3月31日	959	387	24	358	5		387	4.5			
遠隔研修	【消費者行政職員のための講座①】消費者行政職員に求められる役割とは						2020年8月21日	2021年3月31日	959	240	87	147	6		240	4.6			
遠隔研修	【消費者行政職員のための講座②】過剰、不当な要求をする相談者への対応と法的留意点						2020年8月21日	2021年3月31日	959	464	93	363	8		464	4.9			
遠隔研修	インターネット広告・表示に関わる法律知識						2020年8月21日	2021年3月31日	959	615	40	560	15		615	4.7			
遠隔研修	消費生活相談における法令適用の考え方 【追加】						2020年9月8日	2021年3月31日	959	513	37	465	11		513	4.8			
遠隔研修	【消費者行政職員のための講座③】 行政職員に必要な消費者法の基礎知識-民法、消費者契約法、特定商取引法を中心に-						2020年9月8日	2021年3月31日	959	224	62	155	7		224	4.8			
遠隔研修	基礎から学ぶ特定商取引法						2020年9月25日	2021年3月31日	959	503	42	450	11		503	4.8			
遠隔研修	生命保険の販売現場における課題と諸規制について-契約締結過程における問題点の整理の仕方学ぶ-						2020年9月25日	2021年3月31日	959	388	21	362	5		388	4.7			
遠隔研修	消費者の生命・身体の安全に関する法制度について-事故の再発・拡大防止のために-						2020年10月13日	2021年3月31日	959	311	27	277	7		311	4.7			
遠隔研修	小・中学生に向けた消費者教育講座の実施のために必要な知識						2020年10月13日	2021年3月31日	959	320	31	276	13		320	4.8			

令和 2 年度 消費生活相談員資格（国家資格）試験結果

1. 受験申込者数及び合格者数等

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
1,080人	142人	938人	242人	25.8%

2. 都道府県別合格者数

(人)

都道府県	2020年度 合格者数	累計合格者数 2016~2020年度	都道府県	2020年度 合格者数	累計合格者数 2016~2020年度
北海道	4	58	滋賀県	2	27
青森県	1	6	京都府	4	36
岩手県	3	21	大阪府	9	74
宮城県	3	39	兵庫県	10	104
秋田県	2	14	奈良県	3	22
山形県	3	16	和歌山県	3	30
福島県	4	21	鳥取県	1	10
茨城県	11	65	島根県	3	20
栃木県	0	49	岡山県	1	24
群馬県	1	36	広島県	7	45
埼玉県	7	97	山口県	4	28
千葉県	14	126	徳島県	2	28
東京都	36	257	香川県	0	9
神奈川県	21	130	愛媛県	0	25
新潟県	5	30	高知県	2	13
富山県	2	22	福岡県	11	48
石川県	2	21	佐賀県	3	31
福井県	2	18	長崎県	3	25
山梨県	0	15	熊本県	5	39
長野県	9	46	大分県	2	22
岐阜県	6	46	宮崎県	5	31
静岡県	15	84	鹿児島県	4	22
愛知県	7	132	沖縄県	0	8
三重県	0	50	(海外)	0	0
※合格時の居住地			合計	242	2,120

令和2年度 消費生活専門相談員資格認定試験結果

1. 受験申込者数及び資格認定者数等

申込者数	欠席者数	実受験者数 (A)	合格者数 (B)	合格率 (B/A)
1,080人	142人	938人	242人	25.8%

2. 2020年度都道府県別資格認定者数と累計認定者数

(人)

都道府県	2020年度認定者数		累計認定者数 1992～2020年度	都道府県	2020年度認定者数		累計認定者数 1992～2020年度
		新規認定者				新規認定者	
北海道	4	4	255	滋賀県	2	2	105
青森県	1	1	39	京都府	4	3	140
岩手県	3	2	78	大阪府	9	5	383
宮城県	3	1	145	兵庫県	10	6	506
秋田県	2	2	42	奈良県	3	2	117
山形県	3	2	54	和歌山県	3	3	59
福島県	4	4	50	鳥取県	1	1	35
茨城県	11	8	185	島根県	3	2	47
栃木県	0	0	108	岡山県	1	1	68
群馬県	1	1	80	広島県	7	4	133
埼玉県	7	5	321	山口県	4	3	82
千葉県	14	12	396	徳島県	2	2	69
東京都	36	29	843	香川県	0	0	51
神奈川県	21	13	561	愛媛県	0	0	58
新潟県	5	5	71	高知県	2	2	45
富山県	2	1	69	福岡県	11	6	274
石川県	2	2	65	佐賀県	3	2	75
福井県	2	1	50	長崎県	3	2	63
山梨県	0	0	32	熊本県	5	3	84
長野県	9	8	79	大分県	2	2	58
岐阜県	6	4	128	宮崎県	5	3	54
静岡県	15	8	213	鹿児島県	4	2	86
愛知県	7	4	349	沖縄県	0	0	45
三重県	0	0	92	(海外)	0	0	3
				全国	242	173	6,945

※合格時の居住地

ADR申請事案の分野別状況等（令和2年度受付分）

(1) 商品・役務別

商品・役務	件数
1. 食料品	28
1. 保健・福祉サービス	28
3. 運輸・通信サービス	19
4. 他の役務	15
4. 教養・娯楽サービス	15
4. 金融・保険サービス	15
7. 商品一般	12
8. 教養娯楽品	8
9. 工事・建築・加工	6
9. 車両・乗り物	4
11. 住居品	3
11. 被服品	3
13. 土地・建物・設備	2
13. レンタル・リース・賃借	2
13. 教育サービス	2
13. 内職・副業・ねずみ講	2
17. 役務一般	1
17. 光熱水品	1
合 計	166

(2) 申請内容別

申請内容	件数
1. 契約・解約	159 (95. 8%)
2. 販売方法	63 (38. 0%)
3. 表示・広告	37 (22. 3%)
4. 品質・機能・役務品質	20 (12. 0%)
5. 接客対応	9 (5. 4%)
6. 安全・衛生	6 (3. 6%)
7. 価格・料金	4 (2. 4%)
	166 (100%)

(注) マルチカウント

(3) 重要消費者紛争の類型別

類 型	件数
1. 第1号類型 (多数性)	164 (98. 8%)
2. 第2号類型 (重大性)	1 (0. 6%)
(1) 生命・身体	1 (0. 6%)
(2) 財産	0 (0. 0%)
3. 第3号類型 (複雑性等)	0 (0. 0%)
	166 (100. 0%)

(注) 類型別判断がされたものに限る。マルチカウント。

(4) 申請に至る経緯別

申請経緯	件数
1. 消費者等が直接申請	22 (13.3%)
2. 消費生活センター等の相談を経たもの	144 (86.7%)
合 計	166 (100.0%)

(5) 仲介委員数別

仲介委員数	件数
1. 単独	0 (0.0%)
2. 合議体 (2人)	162 (97.6%)
3. 合議体 (3人)	0 (0.0%)
4. その他 ^(注)	4 (2.4%)
合 計	166 (100.0%)

(注) 仲介委員指名前の取下げ等。

令和2年度ADR手続結果の概要(公表実績の一覧)

	公表年月	事 案 名	和解の 成否	公表した事業者名等
1	令和2年 8月6日	暗号資産(仮想通貨)等の売買に関する紛争	×	株式会社コンパス (法人番号4140001105821)
2		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(9)	×	医療法人社団翔友会 (法人番号2010405007918)
3		インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(26)	×	合同会社YK (法人番号2240003003098)
4		太陽光発電システムに関する紛争(6)	×	株式会社エス・イーコーポレーション (法人番号5120001169248)
5~6		果物の仕入れ購入契約に関する紛争(1)(2)	×	株式会社西山ファーム (法人番号9260001027982) 株式会社SLP (法人番号4180001127606) 株式会社NF-HIKARI (法人番号7180001128048) 株式会社Ron (法人番号5120001205390) 株式会社一耕史 (法人番号1180001115076)
7		サポート付き学習教材の解約に関する紛争(3)	×	株式会社ウイン教育センター (法人番号5140001100838)
8~9		入院共済金等の請求に関する紛争(1)(2)	○	
10		連鎖販売取引の解約に関する紛争(17)	×	
11		戸建て住宅の外壁塗装の品質に関する紛争(6)	○	
12		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(8)	○	
13		クレジットカードの切り替えに伴う不正利用に関する紛争	○	
14		長茎手術代金の返金に関する紛争(4)	○	
15		不動産仲介に係る説明義務違反に関する紛争(2)	○	
16		暗号資産(仮想通貨)の採掘に関する紛争	×	
17		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(11)	○	
18		浄水器の解約に関する紛争(6)	○	
19~20		自己啓発プログラムの解約に関する紛争(2)	○	
21		出会い系サイトの返金に関する紛争(9)	○	
22		浴槽の保証に関する紛争	○	
23		化粧品購入契約の解約に関する紛争(3)	○	
24		コンサルタント契約の解約に関する紛争(4)	○	
25		寝具等の訪問販売の解約に関する紛争(5)	×	
26		金融商品の売買契約に関する紛争(2)	○	
27~28		通信販売の定期購入に関する紛争(2)	○	
29		給湯器の故障に関する紛争	×	
30		デリバティブ取引に関する紛争(4)	×	
31		英会話講座の中途解約に関する紛争(2)	×	
32~40		クレジットカードの不正利用に関する紛争(23)~(31)	×	
41		レンタカーの補償金に関する紛争(3)	×	
42		自動車購入時のオプション契約に関する紛争	×	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
43		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(25)	○	
44		変額個人年金保険の解約に関する紛争(6)	×	
45		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(30)	○	
46		飲料水のフランチャイズ会員契約の解約に関する紛争(3)	○	
47		通信販売の定期購入に関する紛争(4)	○	
48		保険契約のクーリング・オフの有効性に関する紛争(2)	×	
49		中古車の解約に関する紛争(4)	×	
50	令和2年 9月10日	住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(6)	×	株式会社埼玉ホームコンシェル(法人 番号7030001034467)
51		会員制投資関連サービスの解約に関する紛争	×	株式会社アイビス (法人番号 3011101084548) オーバーシーズ株式会社 (法人番号 8010001182127)
52～53		連鎖販売取引の解約に関する紛争(20)(21)	×	株式会社Axis (法人番号8011001128359)
54		海外の不動産投資に関する紛争	×	株式会社トラスト (法人番号6010001091998) 笑ファイナンシャル株式会社 (法人番号3010001146821)
55		クレジットカードの不正利用に関する紛争(22)	○	
56～57		アフィリエイト契約の解約に関する紛争(9)	○	
58～59		連鎖販売取引の解約に関する紛争(18)	○	
60		スマートフォンの解約に関する紛争	×	
61～62		連鎖販売取引の解約に関する紛争(19)	○	
63		探偵調査にかかる契約の解約に関する紛争(27)	○	
64		健康食品の解約に関する紛争(2)	○	
65		発毛施術の返金に関する紛争	○	
66		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(12)	○	
67		スポーツジムの中途解約に関する紛争	×	
68		占い講座の受講契約の解約に関する紛争(3)	○	
69		美容クリニックの治療費の返金に関する紛争(10)	○	
70		システムキッチン等の納期遅延に関する紛争	○	
71		投資ソフトの利用にかかる会員契約の解約に関する紛争	○	
72～73		健康食品の通信販売に関する紛争(6)(7)	○	
74		占い鑑定サイトの返金に関する紛争(3)	○	
75		クレジットカードのリボルビング払いに関する紛争(6)	×	
76～79		通信販売の定期購入に関する紛争(5)	○	
80		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(31)	○	
81		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(10)	○	
82		スポーツジムでのけがに関する紛争	○	
83		結婚式と披露宴の解約に関する紛争(32)	○	
84		住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(7)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
85		クレジットカードの不正利用に関する紛争(33)	×	
86		エステの危害に関する紛争	○	
87		通信販売の定期購入に関する紛争(6)	○	
88		スマートフォン端末の解約に関する紛争	○	
89	令和2年 12月17日	納骨堂の費用に関する紛争	×	光明殿株式会社 (法人番号 5120001100757)
90		シニア向け分譲マンションの解約に関する紛争	×	逗子ヘルス・ケア株式会社 (法人番号 3021001042539)
91～93		通信販売の定期購入に関する紛争(8)(9)(11)	×	株式会社wonder (法人番号 2060001031136)
94～96		保険転換契約に関する紛争(4)	○	
97		クリーニング事故に関する紛争(16)	○	
98		カードローンの一括返済に関する紛争	○	
99		インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(27)	×	
100～101		プログラミングスクールの解約に関する紛争(1)(2)	○	
102		プリザーブドフラワー教室の講師紹介契約の解約に関する紛争	○	
103		ネズミ駆除の契約に関する紛争	○	
104		クレジットカードの不正利用に関する紛争(32)	○	
105		健康食品の通信販売に関する紛争(8)	○	
106		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(13)	○	
107		コンサルタント契約の解約に関する紛争(6)	○	
108		通信販売の定期購入に関する紛争(7)	○	
109		光回線契約の解除に関する紛争(2)	○	
110		シニア向け分譲マンションの解約に関する紛争(2)	×	
111		脱毛施術の返金に関する紛争(2)	○	
112		専門学校の授業料の返還に関する紛争(8)	×	
113		廃品回収サービスの解約に関する紛争	○	
114		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(4)	○	
115		痩身治療の解約に関する紛争	○	
116		エステティックサービスの返金に関する紛争(15)	○	
117		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(14)	○	
118		結婚相手紹介サービスの解約に関する紛争(11)	○	
119		株式投資情報提供サービスの解約に関する紛争	○	
120～122		モバイルデータ通信サービスの解約に関する紛争(1)(2)(3)	×	
123		インターネット通販で購入した商品の返品に関する紛争	○	
124		タレント等養成スクールの解約に関する紛争(15)	○	
125～128		通信販売の定期購入に関する紛争(10)	○	
129		脱毛エステの返金に関する紛争(9)	○	
130		コンサルタント契約の解約に関する紛争(7)	○	

	公表年月	事 案 名	和解の成否	公表した事業者名等
131		クレジットカードの不正利用に関する紛争(35)	○	
132		コンサルタント契約の解約に関する紛争(8)	○	
133		犬の売買契約の解約に関する紛争(3)	○	
134		住宅リフォーム工事の解約に関する紛争(8)	○	
135～138	令和3年 3月18日	訪問介護サービスの解約に関する紛争(3)(4)	×	一般社団法人全国育児介護福祉協議会 (法人番号2011105004288)
139		コーヒー農園の出資の解約に関する紛争	×	アセアンファーム合同会社 (法人番号 7010003027826) アセアンホールディングス株式会社 (法人番号 5010501042444)
140		中古車の解約に関する紛争(5)	×	Freak こと オシキリ カズヤ
141		宿泊予約の解約に関する紛争(2)	×	株式会社シェアードバリュー (法人番号8010401133885)
142		生命保険の解約の有効性に関する紛争(2)	○	
143		遺言信託に関する紛争(2)	○	
144		デジタルコンテンツの不正課金に関する紛争	○	
145		コンサルタント契約の解約に関する紛争(9)	×	
146		学生向け賃貸アパートの解約に関する紛争	×	
147		中古自動車の購入に関する紛争(13)	○	
148		コンサルタント契約の解約に関する紛争(10)	○	
149		クレジットカードの不正利用に関する紛争(36)	○	
150		包茎手術等の一部返金に関する紛争(6)	○	
151		コンサルタント契約の解約に関する紛争(11)	○	
152		Wi-Fiルーターの解約に関する紛争	×	
153～154		出張配管洗浄サービスの料金に関する紛争(5)(6)	○	
155～166		通信販売の定期購入に関する紛争(12)～(16)	○	
167		開運グッズの返金に関する紛争(20)	×	
168		注文住宅の解約に関する紛争(3)	○	
169		タブレット端末等の解約に関する紛争(5)	○	
170		生命保険の取消しに関する紛争(2)	○	
171		コンサルタント契約の解約に関する紛争(12)	×	
172～173		クレジットカードの不正利用に関する紛争(38)	○	
174		住宅リフォーム工事に関する紛争(4)	×	
175		キャンペーンの適用に関する紛争	○	
176		エステティックサービスの返金に関する紛争(16)	○	

事業別決算額（決算報告書）

（単位：円）

区 分	令和元年度					令和2年度					対前年度増△減額	
	支出決算額	収入決算額	図書雑誌 出版収入	研修宿泊 収入	利子・雑益	支出決算額	収入決算額	図書雑誌 出版収入	研修宿泊 収入	利子・雑益	支出決算額	収入決算額
業務	1,795,363,869	67,558,343	41,077,413	26,480,930	0	2,035,806,202	62,657,529	40,317,749	22,339,780	0	240,442,333	△ 4,900,814
広報事業	81,017,928	40,834,325	40,834,325	0	0	82,897,046	40,123,399	40,123,399	0	0	1,879,118	△ 710,926
情報・分析事業	1,162,425,235	0	0	0	0	1,416,209,002	0	0	0	0	253,783,767	0
相談事業	232,734,374	0	0	0	0	255,765,275	0	0	0	0	23,030,901	0
商品テスト事業	123,844,339	0	0	0	0	104,791,758	0	0	0	0	△ 19,052,581	0
研修事業	124,401,343	26,724,018	243,088	26,480,930	0	112,896,448	22,534,130	194,350	22,339,780	0	△ 11,504,895	△ 4,189,888
ADR事業	70,314,485	0	0	0	0	62,636,773	0	0	0	0	△ 7,677,712	0
適格消費者団体 支援事業	626,165	0	0	0	0	609,900	0	0	0	0	△ 16,265	0
一般管理費	258,051,185	32,536,879	0	29,328,290	3,208,589	202,803,155	5,314,626	0	3,695,340	1,619,286	△ 55,248,030	△ 27,222,253
人件費	1,211,830,711	0	0	0	0	1,309,130,048	0	0	0	0	97,299,337	0
役職員給与	1,040,038,356	—	—	—	—	1,060,354,358	—	—	—	—	20,316,002	—
法定福利費	148,689,855	—	—	—	—	154,768,390	—	—	—	—	6,078,535	—
退職手当	23,102,500	—	—	—	—	94,007,300	—	—	—	—	70,904,800	—
	3,265,245,765	100,095,222	41,077,413	55,809,220	3,208,589	3,547,739,405	67,972,155	40,317,749	26,035,120	1,619,286	282,493,640	△ 32,123,067

（注） 1. 決算額には前年度契約済繰越額を含んでいる。

2. 第4期中期目標における一定の事業等のまとまりごとの区分に基づくセグメント情報を開示している。

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】	令和元年度①	令和2年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
資産の部				
I 流動資産	2,679,101,114	4,116,648,535	1,437,547,421	
現金及び預金	2,559,973,548	3,984,119,273	1,424,145,725	運営費交付金繰越(2,979,970)、収益化による利益(61,264)、未払金等(688,762)、運営費交付金繰越(前期より)(△2,305,682)
売掛金	19,042,454	15,388,257	△ 3,654,197	くらしの豆知識(△5,391)、誌上法学(1,100)、研修受講料等(340)、宿泊室使用料(153)
たな卸資産	2,189,616	2,628,754	439,138	誌上法学講座(220)、くらしの豆知識(217)、国民生活研究(5)、切手・図書カード(△4)
前払費用	275,813	0	△ 275,813	火災保険料(△275)
その他の未収入金	240,916	189,474	△ 51,442	職員給与令和元年度精算分(△212)、冷暖房使用料(71)、会議室使用料(51)
賞与引当金見返	97,378,767	114,322,777	16,944,010	
II 固定資産				
1 有形固定資産	7,890,847,778	7,700,302,092	△ 190,545,686	
建物	2,512,379,758	2,522,572,835	10,193,077	新規取得(10,193)
減価償却累計額	1,431,714,941	1,535,160,808	103,445,867	
構築物	579,944,444	579,944,444	0	
減価償却累計額	568,752,570	570,944,824	2,192,254	
機械装置	56,171,085	56,171,085	0	
減価償却累計額	56,123,354	56,139,258	15,904	
車両運搬具	8,318,159	8,318,159	0	
減価償却累計額	5,033,118	6,431,151	1,398,033	
工具器具備品	1,570,150,973	1,532,679,280	△ 37,471,693	新規取得(47,835)、除却(△85,306)
減価償却累計額	1,190,455,710	1,202,202,205	11,746,495	
リース資産(工具器具備品)	750,520,379	34,709,820	△ 715,810,559	新規取得(26,884)、除却(△742,694)
減価償却累計額	677,223,327	5,881,285	△ 671,342,042	
立木竹	2,666,000	2,666,000	0	
土地	6,340,000,000	6,340,000,000	0	
2 無形固定資産	105,104,638	464,295,749	359,191,111	
ソフトウェア	104,852,638	228,988,544	124,135,906	新規取得(44,466)、除却(△472,353)、減価償却
ソフトウェア仮勘定	0	235,055,205	235,055,205	新規取得(235,055)
電話加入権	252,000	252,000	0	
3 投資その他の資産	963,132,000	1,003,590,000	40,458,000	
退職給付引当金見返	963,132,000	1,003,590,000	40,458,000	
固定資産合計	8,959,084,416	9,168,187,841	209,103,425	
資産合計	11,638,185,530	13,284,836,376	1,646,650,846	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【貸借対照表】	令和元年度①	令和2年度②	増減額 (②-①)	備 考 (単位:千円)
負債の部				
I 流動負債	2,649,510,227	3,960,890,604	1,311,380,377	
運営費交付金債務	2,305,682,000	2,979,970,025	674,288,025	債務計上 (1,000,590)、収益化 (△71,640)、資産見返負債振替 (△166,857)、賞与引当金相殺 (△16,898)、退職給与引当金相殺 (△70,904)
未払金	130,109,994	817,045,772	686,935,778	業務経費関係 (607,951)、一般管理費関係 (2,635)、退職金 (76,348)
未払費用	25,883,215	24,014,710	△ 1,868,505	給与関係 (超勤、社会保険料事業主負担) (31)、業務経費関係 (△1,155)、一般管理費関係 (△744)
未払消費税等	671,900	857,400	185,500	
前受金	1,552,500	1,687,500	135,000	資格更新講座等受講料 (135)
預り金	13,401,604	16,911,354	3,509,750	厚生年金保険料 (279)、地方税 (1,832)、源泉所得税 (1,261)、健康・介護保険料 (135)
賞与引当金	97,378,767	114,322,777	16,944,010	
短期リース債務	74,830,247	6,081,066	△ 68,749,181	リース終了分 (△75,199)、新規取得分 (6,450)
II 固定負債	1,527,845,283	1,659,068,940	131,223,657	
資産見返負債	562,306,259	632,637,569	70,331,310	
資産見返運営費交付金	562,204,684	632,589,150	70,384,466	取得資産運営費交付金債務振替 (△68,197)、資産見返交付金戻入 (138,582)
ソフトウェア仮勘定見返運営費交付金	0	235,055,205	235,055,205	取得ソフトウェア仮勘定分運営費交付金債務振替 (235,055)
資産見返寄附金	101,575	48,419	△ 53,156	資産見返寄附金戻入 (科研費 (直接経費分)) (△53)
長期リース債務	2,407,024	22,841,371	20,434,347	短期リース債務振替 (△6,081)、新規取得分 (26,515)
退職給付引当金	963,132,000	1,003,590,000	40,458,000	
負債合計	4,177,355,510	5,619,959,544	1,442,604,034	
純資産の部				
I 資本金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
政府出資金	8,901,601,997	8,901,601,997	0	
II 資本剰余金	△ 1,538,826,442	△ 1,631,099,015	△ 92,272,573	
資本剰余金	932,694,327	932,694,327	0	
その他行政コスト累計額	△ 2,471,520,769	△ 2,563,793,342	△ 92,272,573	
減価償却相当累計額 (△)	△ 2,090,568,956	△ 2,182,256,118	△ 91,687,162	減価償却相当額 (△92,272)
減損損失相当累計額 (△)	△ 1,386,000	△ 1,386,000	0	電話加入権分
除売却差額相当累計額 (△)	△ 379,528,312	△ 380,113,723	△ 585,411	除却 (△585)
承継資産に係る費用相当累計額 (△)	△ 37,501	△ 37,501	0	
III 利益剰余金	98,054,465	159,318,645	61,264,180	当期リース会計による影響額を除く当期利益 (57,418)、当期リース会計影響額 (3,846)
積立金	48,301,557	98,054,465	49,752,908	
当期末処分利益 (又は当期末処理損失 (△))	49,752,908	61,264,180	11,511,272	
(うち当期総利益又は当期総損失 (△))	49,752,908	61,264,180	11,511,272	
純資産合計	7,460,830,020	7,429,821,627	△ 31,008,393	
負債純資産合計	11,638,185,530	13,049,781,171	1,411,595,641	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	令和元年度①	令和2年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
経常費用				
業務経費	2,635,547,838	2,706,372,596	70,824,758	
給与手当	724,349,653	739,973,921	15,624,268	
賞与引当金繰入	77,670,721	93,858,776	16,188,055	
退職給付費用	62,292,448	109,867,004	47,574,556	
法定福利費	155,104,134	153,814,652	△ 1,289,482	
備品費	1,887,672	9,355,750	7,468,078	ネットワーク機器構築 (5,456)、WEB会議用機器 (465)
雑給	346,856,256	352,824,961	5,968,705	非常勤職員手当 (4,942)、事務補助員手当 (512)、委員手当 (513)
福利厚生費	4,537,149	3,740,569	△ 796,580	
旅費	27,085,105	5,207,953	△ 21,877,152	職員、委員旅費等 (△21,877)
地代家賃	0	0	0	
会議費	288,858	144,171	△ 144,687	
賃借料	53,296,749	164,864,655	111,567,906	リース振替分 (125,632)、PIO-NET2020サーバーセンター (33,619)、相談員資格試験会場借料 (709)、PIO-NET2015関連機器 (△42,421)、事故情報DBシステム (△2,122)、研修用PC機器 (△2,091)、休日相談業務支援等機器 (△987)
消耗品費	43,118,389	37,193,116	△ 5,925,273	消費生活センター等配布トナー (1,928)、資格更新関連 (441)、情報システム関連 (△6,564)、HP業務用ソフトウェア等 (△789)、相談業務関連 (△617)
通信運搬費	140,308,187	140,281,466	△ 26,721	PIO-NET2020回線使用料 (13,326)、給付金ネットライン通信料 (780)、キーワードマニュアル送料 (680)、資格関連 (578)、検体等輸送代 (474)、PIO-NET2015回線使用料 (△15,167)、徳島ワイス回線使用料 (△1,419)
印刷製本費	10,561,625	12,826,493	2,264,868	PIO-NET分類・KWマニュアル印刷 (1,817)、美容医療相談処理マニュアル等 (1,031)、訪日相談窓口案内パンフレット等 (△542)、たな卸資産計上差額 (△444)、ADR研修会資料集等 (△170)
水道光熱費	31,159,167	23,471,979	△ 7,687,188	
交通費	5,059,650	2,550,704	△ 2,508,946	情報・分析業務分タクシー代 (△1,149)
外部委託費	287,169,957	390,100,681	102,930,724	事故情報DBシステム他構築業務 (157,372)、PIO-NET015契約延長等業務 (31,323)、派遣業務 (9,911)、給付金ネットライン業務 (8,597)、オンデマンド研修等配信業務 (5,041)、CIO補佐官業務 (2,458)、医療機関ネットワークDC移設 (2,310)、給与計算システム業務 (1,903)、商品テスト関連設備維持業務 (1,644)、PIO-NET刷新関連業務・システム分析、調達業務支援等業務 (△89,856)、PC-LANシステムサーバ等構築業務 (△19,976)、PC-LANシステム用端末構築等業務 (△4,653)、医療機関ネットワーク (△2,434)、商品テストの実施 (徳島関係) (△2,029)
販売手数料	1,910,361	2,141,755	231,394	
租税公課	137,850	115,200	△ 22,650	
保守・修繕費	277,024,094	241,019,151	△ 36,004,943	PIO-NET2015PC・周辺機器保守業務 (18,759)、PC-LANネットワーク回線保守 (889)、リース振替分 (△45,528)、PC-LAN運用・保守業務 (△6,784)、家庭内事故解析棟給水ポンプ交換工事 (△1,133)
支払手数料	123,608	766,622	643,014	WEB会議サービス利用料 (668)
支払保険料	387,670	304,290	△ 83,380	
支払報酬	43,106,532	39,644,188	△ 3,462,344	ADR委嘱弁護士謝金 (2,786)、消費者判例情報評価委員会 (814)、国民生活 (162)、教育研修部 (行政研修他) (△6,599)、相談員資格試験 (△198)、ADR参考人等謝金 (△187)
図書費	4,523,140	5,276,876	753,736	研修業務関連図書 (970)、相談業務関連図書 (162)、広報業務関連図書 (△186)、商品テスト部 (△168)
その他	3,760,286	1,859,489	△ 1,900,797	消費者フォーラム会場キャンセル料 (△580)、判例情報・登記情報検索サービス (△480)、技術関係受講料 (△351)、サーバ証明書追加 (△297)
減価償却費	333,828,577	175,168,174	△ 158,660,403	リース以外分 (△82,721)、リース資産分 (△75,939)

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	令和元年度①	令和2年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
一般管理費	585,904,866	588,623,630	2,718,764	
役員報酬	65,954,291	65,613,784	△ 340,507	
給与手当	169,254,595	169,857,778	603,183	
賞与引当金繰入	19,708,046	20,464,001	755,955	
退職給付費用	16,228,852	24,598,296	8,369,444	
法定福利費	36,355,172	34,136,097	△ 2,219,075	
備品費	108,000	429,963	321,963	
交際費	91,988	125,299	33,311	
雑給	12,888,454	13,420,060	531,606	非常勤職員手当 (△1,127)、事務補助員手当 (1,638)、委員手当 (20)
福利厚生費	4,326,017	3,970,060	△ 355,957	健康診断・歯科検診 (△498)
旅費	5,955,860	637,508	△ 5,318,352	役員旅費等 (△5,318)
地代家賃	19,769,929	17,368,276	△ 2,401,653	土地使用料 (541)、徳島ファイ (△2,943)
会議費	29,166	2,332	△ 26,834	
賃借料	2,106,115	1,688,168	△ 417,947	ブロック会議会場借料 (△370)
消耗品費	5,161,798	6,290,533	1,128,735	新型コロナウイルス対応 (タオル等) 等 (1,123)
通信運搬費	3,543,619	3,504,564	△ 39,055	
印刷製本費	385,570	1,751,445	1,365,875	50周年誌 (1,533)
水道光熱費	16,301,261	13,058,086	△ 3,243,175	相模原事務所 (△2,879)、徳島ファイ代 (△419)
交通費	1,233,343	756,087	△ 477,256	東京事務所 (△490)
外部委託費	118,253,207	75,296,462	△ 42,956,745	PCB処分費 (△39,855)、相模原総合管理業務 (△9,866)、徳島ファイ引越作業 (△710)、東京総合管理業務 (3,222)、給与計算システム導入 (1,903)、50周年シンポジウム配信業務 (985)、官報掲載料 (446)、防火シャッター撤去 (279)
租税公課	24,406,250	22,865,350	△ 1,540,900	納付消費税 (△1,532)
保守・修繕費	17,604,968	14,583,774	△ 3,021,194	防火シャッター修理 (2,486)、ファンコイル交換 (△1,650)、トイレ配管工事 (△1,212)、会計システム更新 (1,196)、UGS更新 (△825)、冷温水機冷却水系洗浄 (△767)
支払手数料	1,378,694	1,360,807	△ 17,887	
支払保険料	306,583	281,813	△ 24,770	
支払報酬	10,771,035	9,875,149	△ 895,886	監査人報酬 (△917)
図書費	847,109	812,116	△ 34,993	
その他	1,227,080	1,034,940	△ 192,140	
減価償却費	31,707,864	84,840,882	53,133,018	リース以外分 (53,126)
財務費用				
支払利息	2,736,176	454,694	△ 2,281,482	リース分
経常費用合計	3,224,188,880	3,295,450,920	71,262,040	
経常収益				
運営費交付金収益	2,779,657,884	2,851,298,645	71,640,761	
業務収益	96,886,633	66,352,869	△ 30,533,764	
図書雑誌出版収入	41,077,413	40,317,749	△ 759,664	誌上法学講座 (1,411)、「くらしの豆知識」 (△2,122)
研修・宿泊収入	55,809,220	26,035,120	△ 29,774,100	消費生活専門相談員資格試験受験料 (2,727)、研修宿泊料 (△13,835)、外部宿泊料 (△11,798)、受講料収入 (△6,847)
賞与引当金見返に係る収益	97,378,767	114,322,777	16,944,010	
退職給付引当金見返に係る収益	78,521,300	134,465,300	55,944,000	
資産見返負債戻入	218,251,114	188,656,223	△ 29,594,891	
資産見返運営費交付金戻入	218,197,958	188,603,067	△ 29,594,891	
資産見返寄附金戻入	53,156	53,156	0	

対前年度比較分析表

(単位:円)

【損益計算書】	令和元年度①	令和2年度②	増減額 (②-①)	備考 (単位:千円)
財務収益				
受取利息	53,177	9,510	△ 43,667	
雑益	3,155,412	1,609,776	△ 1,545,636	明治安田生命集団事務費 (104)、建物使用料 (△808)、研修等講師 (△398)、会議室使用料 (△272)、設備使用料 (△142)
経常収益合計	3,273,904,287	3,356,715,100	82,810,813	
経常利益又は経常損失 (△)	49,715,407	61,264,180	11,548,773	運営費交付金収益化による利益 (57,417)、リース会計による損益差額 (3,846)
臨時損失				
固定資産除却損	502	18,525	18,023	
会計基準改訂に伴う賞与引当金繰入	80,479,817	0	△ 80,479,817	会計基準改訂
会計基準改訂に伴う退職給付費用	907,713,200	0	△ 907,713,200	会計基準改訂
臨時損失合計	988,193,519	18,525	△ 988,174,994	
臨時利益				
資産見返運営費交付金戻入	502	18,525	18,023	
賞与引当金見返に係る収益	80,479,817	0	△ 80,479,817	会計基準改訂
退職給付引当金見返に係る収益	907,713,200	0	△ 907,713,200	会計基準改訂
承継資産の特定に伴う利益	37,501	0	△ 37,501	会計基準改訂
臨時利益合計	988,231,020	18,525	△ 988,212,495	
当期純利益又は当期純損失 (△)	49,752,908	61,264,180	11,511,272	運営費交付金収益化による利益 (57,417)、リース会計による損益差額 (3,846)

(注) 第4期中期目標における一定の事業等のまとめりごとの区分に基づくセグメント情報を開示している。